

! infoaction

BULLETIN

Commissioner of Official Languages

October 2004
Volume 10, no. 2

A WORD FROM THE COMMISSIONER

A word from the Commissioner	1
Content for everyone, accessible to everyone	3
Refreshing our memory	4
Linguistic governance: key words to remember	5
Service to the public: what do Canadians want?	7
The right to work in one's own language	8
Education: waiting for a second wind	9
The language situation: are we in good shape?	10
Minority communities need stable economies	10
Immigration issues	11
The scope of language rights	12
Linguistic duality: a process of constant reinvention	13
Handling of complaints: a priority	15
Know-how for export	17
Collaboration is essential	18
The OCOL hall of fame	18
The Commissioner's recommendations	21

Before presenting the year's results, surely an annual report should provide a snapshot of the situation. In our case, this is the day-to-day application of the *Official Languages Act*, and that is what my fifth report attempts to do. It is addressed to all Canadians, who expect the government to make extraordinary efforts in the day-to-day application of the *Act*.

This issue of *INFOACTION* takes a close look at the highlights of my 2003-2004 Annual Report. Because it is a summary, it reports only the most significant aspects of what was "a slow year that raised some questions." In fact, efforts to implement the *Action Plan for Official Languages* proceeded at a rather slow pace. For example, the Report criticizes the delay in investing new funds in minority language education and second language instruction, even though this has been identified as a priority. When it comes to the language of

work in the public service, we observe that there is little progress in spite of language training and imperative staffing, and in spite of the facts that most public servants meet the required language level and that participation rates are balanced. There were no activities undertaken to raise public awareness about the meaning of linguistic duality. Little headway was made on strengthening Part VII of the *Act*. The renewal of the Official Languages Program in education is inexplicably behind schedule when we consider the government's experience in this area.

However, the Report also highlights actions taken that do illustrate a firm commitment to change on the part of the government of Canada and federal institutions. The swearing in of the new Minister responsible for Official Languages in December 2003 marked a first in Canada's history. Full responsibility for language issues has been assigned to one Minister, thus strengthening his role. The Minister will continue to have the support of a committee of ministers responsible for sector portfolios. This *should stimulate leadership at the highest levels*. The creation of the Public Service Human Resources Management Agency, which reports to the Treasury Board President, will make human resources management a higher priority.



Given the strategic situation of the Agency, we venture to hope that official languages questions will enjoy considerable visibility. Parliamentarians have shown the leadership we expect in getting action on some language issues, including positive steps taken in the areas of health and immigration. They have also confirmed that funding for the *Action Plan for Official Languages* would not be reduced. The leitmotiv running through each page of the Report reminds us that the efficient and effective governance of official languages calls for firm leadership, with the aim and priority of achieving steady, measurable results. Of course, a stringent framework for transparent and detailed accounting is essential.

The recommendations to the government that are discussed in this issue of *INFOACTION* encourage renewed governance, based on creating a broad consensus on means and ends. Rest assured that I will be closely monitoring the government's efforts to move forward on several key fronts: health, knowledge development, early childhood development and communities.

As the conclusion of the Annual Report reminds us all: "Cultivating our official languages and cultural understanding will reap a harvest of peace and progress. As a result,

we have made a major place for ourselves in today's world." We will succeed in this great cooperative endeavour through political leadership that calls on the best in each of us, and through language governance that is characterized by its daring. Our two great language communities, in all their richness and diversity, ask for nothing more than for us to continue the noble undertaking we share.

Happy reading!



Dyane Adam

infoaction

Coordination:

Stéphanie Côté

344 Slater St., 3rd floor

Writing:

Monique Cousineau

Ottawa, Ontario K1A 0T8

Translation:

C. B. Z. Inc.

Toll-free number: 1 877 996-6368

French editing:

Textes et Rédaction Inc.

Fax: (613) 993-5082

English editing:

Solaris

E-mail: message@ocol-clo.gc.ca

Graphic design:

Losmoz

Web site: www.ocol-clo.gc.ca

ISSN : 1203-0996

The complete Annual Report 2003-2004 is posted on our Web site at the following address :
www.ocol-clo.gc.ca

CONTENT FOR EVERYONE, ACCESSIBLE TO EVERYONE

Don't make the mistake of comparing a perusal of the 2003-2004 Annual Report with a reading of a dry administrative document. As you leaf through it, you will soon realize that each chapter is addressed directly to Canadians, who expect only one thing when it comes to language rights: results. Here is an overview of the highlights of the Report.

CHAPTER ONE shows just how fundamentally achieving linguistic equality depends on the governance of the two official languages of Canada. Although the government took a number of measures during 2003 to advance linguistic duality, this chapter illustrates why and how it must be more daring in 2004-2005. The Commissioner is confident that the government can establish a new kind of language governance, one that is more dynamic and positive, and therefore more effective.

CHAPTER TWO deals with the measures that the government has implemented to improve service to the public, in particular by developing a critical mass of French on the Internet. Despite the efforts made by many federal institutions to set things right, much remains to be done. This chapter offers ideas for achievable solutions that focus on getting the results that Canadians plainly expect. Senior managers in each federal institution must demonstrate a greater commitment to actions that lead to lasting results benefiting Canadians in their everyday lives.

CHAPTER THREE discusses the language rights of federal employees, who must feel respected and free to work in the official language of their choice, in a workplace that reflects the presence of both language communities. This chapter examines the administrative measures that the Government of Canada put into place during fiscal year 2003-2004 to promote a workplace that respects language rights. It also examines the measures taken to correct deficiencies previously reported by the Commissioner or to encourage the use of both official languages. Once again, Dr. Adam urges senior managers to exercise stronger leadership in order to create truly bilingual workplaces.

CHAPTER FOUR deals with the contribution made by the Government of Canada to the development of official language minority communities. Numerous facts and examples bear witness to the results achieved in the areas of education, health, economic development, access to justice and immigration. The Commissioner expresses some concerns regarding

the shortcomings observed, and proposes remedial measures. Once again, this chapter stresses the central role of the citizen in the governance of official languages.

CHAPTER FIVE paints a picture of the key elements of this major social project: achieving full recognition and use of both of our official languages in Canadian society. This project calls for ongoing cooperation between Parliament and the provincial and territorial legislatures. Canadians are entitled to a complete range of government services, in education, culture, health and leisure activities, in the official language of their choice. Chapter Five contains numerous examples of achievements, activities and initiatives that will be familiar to people all over Canada, and about which *INFOACTION* has reported during the past year. The Commissioner also points out that the Government of Canada and its partners in Canadian society must draw up a joint strategy for Canadians to have a better understanding and appreciation of the objectives of our language policy.

CHAPTER SIX deals with the role of the Commissioner as ombudsman. In that capacity, she received 1,031 complaints, in addition to 994 information requests. This chapter gives a breakdown of the complaints filed over the past year, and the manner in which they were submitted. It analyses the decrease in the number of complaints that were filed and found admissible, and identifies the sources of complaints by region and by the federal institutions concerned.

APPENDIX A sets out the 11 recommendations made by the Commissioner. In her capacity as a genuine agent of change, Dr. Adam makes recommendations to various federal institutions, urging them to fulfil their responsibilities in relation to official languages.

APPENDIX B pays tribute to the people responsible for particular official language initiatives who have contributed to creating a new awareness of language issues both among public servants and in Canadian society as a whole.

REFRESHING OUR MEMORY

When you read the 2003-2004 Annual Report, you will find it refers to parts of the *Official Languages Act* and sections of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. Mention is often made of the *Action Plan for Official Languages* and language governance. Here is some information to cast light on your reading of the Report.

Part VII is a key part of the *Act*, and is essential to the development of the official languages communities. It provides as follows:

The Government of Canada is committed to

- (a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and*
- (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society. - section 41*

The Minister of Canadian Heritage, in consultation with other ministers of the Crown, shall encourage and promote a coordinated approach to the implementation by federal institutions of the commitments set out in section 41. - section 42

The following section of the Charter contains important guarantees regarding the education rights of minority language groups:

(1) Citizens of Canada

- (a) whose first language learned and still understood is that of the English or French linguistic minority population of the province in which they reside, or*
- (b) who have received their primary school instruction in Canada in English or French and reside in a province where the language in which they received that instruction is the language of the English or French linguistic minority population of the province, have the right to have their children receive primary and secondary school instruction in that language in that province.*

(2) Citizens of Canada of whom any child has received or is receiving primary or secondary school instruction in English or French in Canada have the right to have all their children receive primary and secondary school instruction in the same language. - section 23

By affirming that English and French are the two official languages of Canada, the Charter recognizes that individuals are entitled to communicate with departments and agencies of the federal government in English or French, and to receive services in the official language of their choice:

English and French are the official languages of Canada and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the Parliament and government of Canada. - section 16. (1)

Language governance is defined in the Annual Report:

Governance is the political, administrative and legal framework used to implement the Official Languages Act.

Beyond that, governance is also the collective, concerted and interactive action required of all political and social players to implement common objectives that citizens can support and carry out in their daily lives.

The government's *Action Plan for Official Languages* was published on March 12, 2003. The Commissioner sees the Plan as the most significant affirmation of political leadership in the area of official languages in the past decade.

The Action Plan targets three main areas: education; community development; and the Public Service.

It provides for an accountability and coordination framework that confirms and clarifies institutional and governmental responsibilities regarding official languages and obliges institutions and the government to take official languages into account in developing their projects.

(Source: 2002-2003 Annual Report, p. 25.)

LINGUISTIC GOVERNANCE: KEY WORDS TO REMEMBER

CITIZENS ACTION GOVERNANCE RESULTS

These are the key words in the fifth Annual Report of the Commissioner of Official Languages. Beyond the words, we can feel the spirit that should set the direction of future federal Government of Canada actions for official languages. In its very first line, the Report states that it is "for all Canadians," for everyone who shares our official languages reality. The Commissioner believes language governance is a matter of the utmost importance; accordingly, the Report provides readers with:

- some thoughts on matters that particularly affected the governance of official languages during 2003-2004;
- an analysis of major events or changes in governance in this area; and
- comments on the need for ongoing, forward-looking leadership at the federal level to maintain linguistic equality in a changing Canadian society.

In other words, the Annual Report raises questions based on the results the mechanism of governance has achieved. The Commissioner's assessment is based on her vision of what government action should be to promote values associated with language: responsibility, consistency, efficiency, public participation and transparency.

In the conclusion to her 2002-2003 Annual Report, the Commissioner expressed great expectations from the then newly released *Action Plan for Official Languages*. How do things stand with the Action Plan at the end of the first year? In attempting to answer that question, one finding emerges: its implementation has been quite slow. There were real achievements, and the Annual Report lists them. But there were also delays in government funding for priority activities: minority official language instruction and second language teaching.

The Commissioner's message to the new government is very clear. It has a responsibility for meeting the commitments set out in the Action Plan, and above all for respecting the deadlines. Dr. Adam states: "Any delay or slowdown on this front could seriously harm official language communities, not to mention the social fabric of Canada." Along these lines, she sees only one solution: to implement effective accountability measures. And her call is loud and clear: "action means getting results."

The Commissioner speaks for all Canadians, who expect just one thing from the government: results. She writes: "They care little about plans developed at the highest level. We repeat, they want results." In her view, the government should take advantage of the new synergy and the new constructive attitude that are gradually developing among Canadians towards bilingual services and the promotion of official languages.

The Annual Report offers a number of possible solutions for the various language-related problems that call for leadership in governance. The Commissioner's recommendations on governance express her wish that the government show the will to make up for lost time. It must even pick up its pace to:

- continue implementing the Accountability and Coordination Framework;
- complete the full review of official language policies; and
- renew the framework agreement for education without further delay.

She suggests ways that the government can avoid the pitfalls by:

- investing the amounts provided for in the Action Plan; and
- maintaining, in the context of the spending review, all of the resources related to the Official Languages Program.

At several points, the Commissioner stresses how important it is for the government to consult the communities, take their opinions more fully into account and inform them of ongoing initiatives. Those consultations should be conducted together with other levels of government, thereby keeping the public informed about plans that will affect them the most.

Dr. Adam is disappointed that the government is still on the starting blocks in the important field of education. Since half the investments under the Action Plan cover education in the language of the minority and teaching of the second language, it is important that Canadian Heritage, in its negotiations with the provinces, ensure that these investments target the appropriate objectives and that the governments demonstrate the results. In Dr. Adam's opinion, it is urgent that the Government of

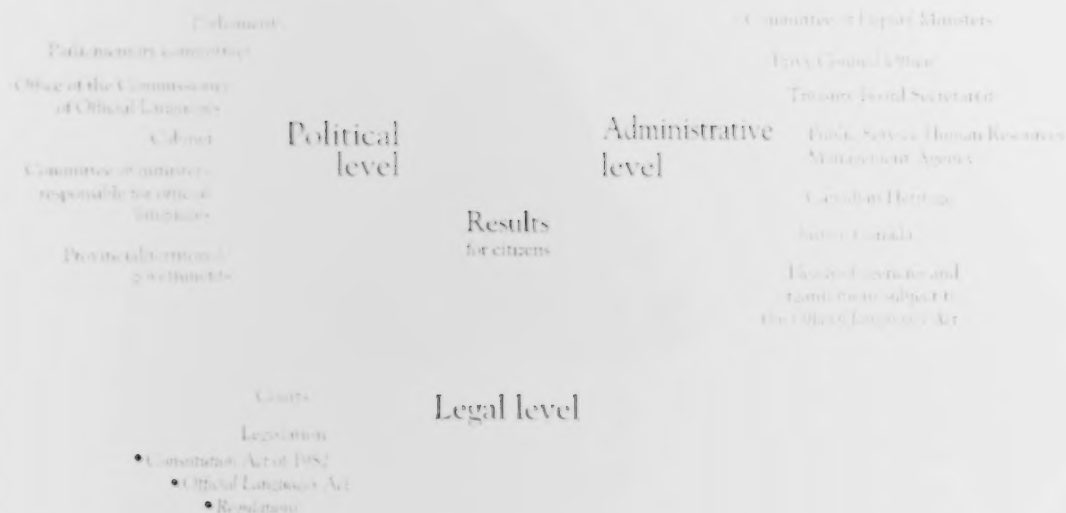
Canada take action to reach agreements with the provinces. Each delay further hinders progress towards achieving the two key objectives of the Action Plan, which are to be reached by 2013:

- increasing the proportion of bilingual secondary school graduates from 24% to 50%; and
- providing French language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter.

Although the governance of official languages may look like complex and impressive machinery, the principle on which it works is really quite simple. It is based on the Constitution, which says that Canadians have the right to expect Parliament and the Government of Canada to protect and defend linguistic duality.

The Commissioner hopes that in 2004-2005 the government will take action to ensure progress on a number of fronts, including health, knowledge development, early childhood development and communities. She firmly believes that the government will succeed in this by relying on our society's basic strength and on our language communities. In the Commissioner's view, building a country that calls on the best in each of us is a great cooperative endeavour. It can not be achieved without the political leadership that is key and it calls for daring. Like many Canadians, she is confident that this government will demonstrate a new, more dynamic and more positive approach to language governance. The proof should emerge in the months to come.

The Governance Machine



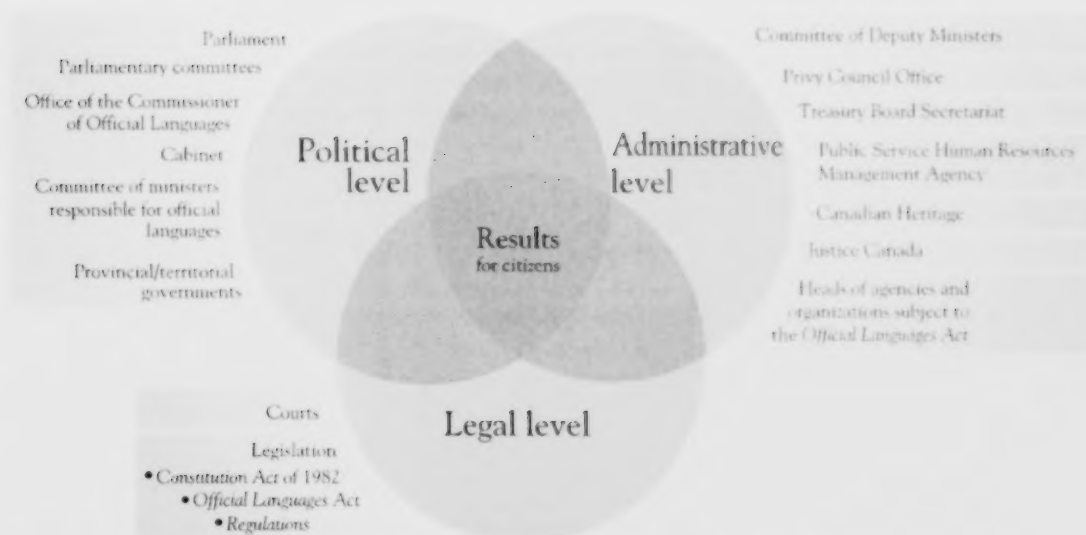
Canada take action to reach agreements with the provinces. Each delay further hinders progress towards achieving the two key objectives of the Action Plan, which are to be reached by 2013:

- increasing the proportion of bilingual secondary school graduates from 24% to 50%; and
- providing French language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter.

Although the governance of official languages may look like complex and impressive machinery, the principle on which it works is really quite simple. It is based on the Constitution, which says that Canadians have the right to expect Parliament and the Government of Canada to protect and defend linguistic duality.

The Commissioner hopes that in 2004-2005 the government will take action to ensure progress on a number of fronts, including health, knowledge development, early childhood development and communities. She firmly believes that the government will succeed in this by relying on our society's basic strength and on our language communities. In the Commissioner's view, building a country that calls on the best in each of us is a great cooperative endeavour; it cannot be achieved without the political leadership that is key, and it calls for daring. Like many Canadians, she is confident that this government will demonstrate a new, more dynamic and more positive approach to language governance. The proof should emerge in the months to come.

The Governance Machine



SERVICE TO THE PUBLIC: WHAT DO CANADIANS WANT?

When it comes to federal services, what all Canadians want is to go into a designated bilingual federal office and be served in the official language of their choice. They also want the following:

- to reach public servants by telephone quickly, using the official language of their choice;
- to feel respected;
- to access high-quality, bilingual government Web sites;
- to find the information they need in their own community newspapers; and
- to hear this information when they tune in to their favourite radio stations, when the government uses this medium to reach them.

Language rights entitle Canadians to demand the availability of these services. Over the past year, the government has adopted several measures to improve services to the public:

- To put citizens at the heart of all government programs and services, the Treasury Board Secretariat published a *Management Accountability Framework* in 2003. While it is an excellent document, it unfortunately does not clearly state that bilingualism is a basic element of citizen-focused services. The entire document emphasizes skills, not results. Two of the Commissioner's recommendations (4 and 5) encourage managers to put more emphasis on results than on processes.
- Among the changes to the government's official languages policy that took effect on April 1, 2004 is imperative staffing, which requires that only candidates with all the qualifications for the position at the time of staffing, including language, be considered.
- The Treasury Board Secretariat reviewed the list of government offices and points of service that must offer services in both languages (in light of data from the 2001 Census).
- The *Action Plan for Official Languages* provides for the establishment of an innovation program, with funding of \$14 million over five years. The program is intended to improve bilingual services and lead to a more balanced use of both official languages in the workplace.

Despite these achievements and goodwill gestures of the government, much remains to be done. Chapter Two of the Annual Report lists the departments and agencies that provide services to the public on an everyday basis and that need to remedy a number of shortcomings. They include:

- Canada Post Corporation;
- airport security services – Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg, Toronto (Pearson), Ottawa, Montreal (Trudeau), Quebec, Fredericton, Moncton and Halifax;
- Royal Canadian Mounted Police (RCMP) in the Moncton region (language requirements for positions);
- Air Canada and air transport restructuring;
- Cable Public Affairs Channel (CPAC) and broadcasting of proceedings and debates.

On the other hand, the Annual Report cites initiatives of some federal institutions that show their services to the public are on the right track. Some examples are:

- In Saskatchewan, single wickets offer services in French (Human Resources and Skills Development Canada, Industry Canada, Western Economic Diversification and the Federal Council of Saskatchewan), and there is also the contribution of the *Assemblée communautaire francophone*.



- In response to the recommendations the Commissioner made with respect to the presence of French on the Internet, the Government of Canada, under the leadership of Canadian Heritage, formed a partnership with several departments and agencies affected (*French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*; Office of the Commissioner, 2002).
- Industry Canada has undertaken interesting initiatives for the development of Canada's language industries.

"Change was in the air this year," Dr. Adam remarks. What she is calling for from the government is clear and unequivocal: "Canadian taxpayers should not have to accommodate themselves to the government system; rather it should respond to citizens' needs. There should be an ongoing emphasis on respectful behaviour and practices in providing official languages services." This is what will lead to exemplary official languages practices and to actions that will produce the anticipated results.

THE RIGHT TO WORK IN ONE'S OWN LANGUAGE

In some regions of the country, federal public servants have the right to work in the official language of their choice, as guaranteed by the *Official Languages Act*. What this means in practice is that in designated bilingual regions, federal employees who speak either English or French must be treated with the same consideration and respect. The Annual Report says: "In other words, public servants must feel respected and free to work in the official language of their choice, in a workplace that truly reflects the presence of both language groups."

For readers less familiar with the federal public service, let us point out that:

- having the right to work in one's language means, for example, having access to work instruments and training in that language, without having to wait longer than colleagues belonging to the other language group and without having to ask for them. It also means being able to speak one's language at meetings or when dealing with colleagues, supervisors and senior management.

Chapter Three of the Report deals with the question of a workplace that respects employee language rights, and more specifically with:

- the administrative measures the Government of Canada has put into place for fiscal year 2003-2004 to promote a workplace that respects language rights;

- the initial results of a study undertaken by the Commissioner to better understand the factors that influence the choice of language in a bilingual workplace, and the findings of a number of other studies; and
- the measures taken in various institutions to correct reported deficiencies or to encourage the use of both languages.

The chapter on language of work shows that there is a major gap between the letter and the spirit of the *Official Languages Act* and the reality faced by employees in the field. The Commissioner has no hesitation in saying that something must be wrong. In her view, too much emphasis has been put on meeting linguistic objectives, and not enough on managerial leadership. It is up to managers to remedy a situation that is problematic, to say the least, and has gone on for too long.

Hence, Dr. Adam would like to see managers strictly follow the rules for language of work, which are clear. In her conclusion to this chapter, she states a fundamental principle: "Nothing can replace the daily examples of leadership from above and real accountability measures. Creating a truly bilingual workplace is above all a matter of professional commitment and mutual respect."

EDUCATION: WAITING FOR A SECOND WIND

Anglophone and Francophone parents in minority communities want their children to be educated in their own language. They also want to have the resources and tools their children need to achieve results comparable with those of the majority language schools. The situation is far from ideal, and the Commissioner's concern is well founded.

Progress has been slow in the negotiations for renewing the Protocol and bilateral agreements under the Official Languages Program in Education. What exactly is the Government of Canada waiting for, when it needs to take quick action to ensure concerted efforts by all levels of government? Dr. Adam stresses the importance for the governments to report annually on the results derived from the investments by the Government of Canada. The Commissioner is particularly concerned by the fact that enrolment in Francophone and Acadian schools has stopped growing, and again points out that the need to act on this front is urgent. To back it up, she reiterates Recommendation 5 of the 2002-2003 Annual Report (Recommendation 7, 2003-2004 Annual Report).

RECOMMENDATION 7

The Commissioner reiterates Recommendation 5 from the 2002-2003 Annual Report and recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- require each provincial Minister of Education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the *Charter*.

The Commissioner is also concerned about the development of early childhood services and access to postsecondary education in the language of the minority. She is closely monitoring and evaluating the achievements made

towards reaching the objectives of the *Action Plan for Official Languages*, which provided for new investment in initiatives that are barely starting. Five pilot projects have begun in childcare. Unfortunately, the Department of Social Development has made little progress in this area.

In 2004, the Commissioner completed a study of the services offered to Francophones in Nova Scotia under the federal-provincial-territorial Early Childhood Development Agreement that has been in place since 2001-2002. The study confirmed that the federal government had not taken steps to ensure that this five-year agreement would fully support the development of Francophone communities, as required by section 41 of the *Official Languages Act*.

The Annual Report discusses several cases that have been or will be decided by the Supreme Court. These include:

- the Nova Scotia *Doucet-Boudreau* case involving remedies;
- the *Gosselin* case brought by Quebec parents seeking the right to have their children receive instruction in English in Anglophone minority schools; and
- the *Casimir* case relating to the admission requirements for English schools in Quebec.

The Commissioner applauds the upcoming creation of the *Institut français* at the University of Regina. The Government of Canada, the Government of Saskatchewan and the University of Regina have signed a five-year funding agreement that will enable the new institute to develop and administer programming tailored to the needs of Saskatchewan.

In her discussion of education, Dr. Adam again stresses the need for intergovernmental cooperation and ongoing consultation with the public. These are essential if the *Action Plan for Official Languages* is to be successfully implemented.

THE LANGUAGE SITUATION: ARE WE IN GOOD SHAPE?

Canada's major media outlets remind us daily that health is Canadians' highest priority. Access to health care in one's own language is an equally high priority.

In what shape is health care in minority communities when it comes to official languages? In early 2004, the Minister of Health confirmed funding for some planned initiatives:

- Some \$27 million over four years was provided to improve primary health services for Quebec Anglophones.
- Health Canada created the Official Language Community Support Bureau, and agreements have been signed with the *Consortium national de formation en santé* for the training of over 1,000 health care providers by 2008.
- The *Société Santé en français* created 17 regional health networks that will be responsible for planning health services for Francophones.
- A total of \$63 million over five years has been allocated to the Support Program to train and retain health care providers in minority Francophone communities.
- In 2003-2004, substantial amounts were allocated to five teaching institutions and to the Consortium national de formation.

In the Commissioner's opinion, all these initiatives bode well. However, she hopes that Health Canada will pick up speed after this promising start.

Dr. Adam supports the recommendations made by the Standing Committee on Official Languages of the House of Commons to the Canadian Institutes of Health Research (CIHR). In response to those recommendations, the CIHR appointed an official languages champion and organized a workshop bringing together health caregivers from minority communities to determine research needs and deficiencies in this area.

Dr. Adam again appeals to provincial authorities to develop service models that respond as much as possible to the situations in official language communities. Efforts to continue setting up effective training and professional development networks for health workers must be pursued as well, and reliable performance indicators must be developed.

The new Government of Canada has made a commitment to improving our health care system. Let us hope that the new government ensures that future federal-provincial-territorial agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory.

MINORITY COMMUNITIES NEED STABLE ECONOMIES

The Government of Canada needs to establish skills development and economic development programs in place, which are essential if minority communities are to continue to be economically viable in all respects. In 1999, the Department of Human Resources Development created the Official Language Minority Communities' Support Fund to promote economic development in minority communities. Two committees are responsible for managing the fund, with a mandate for encouraging economic initiatives, obtaining the commitment of participating

departments (seven departments and three federal agencies) and fostering cooperation among the various participants.

In February 2004, the new Department of Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) announced that it intended to review the mandate and objectives of the Support Fund and suspended funding allocations for an indefinite period. Needless to say, this decision dismayed community stakeholders. Many economic development projects were put on hold while awaiting a decision from the

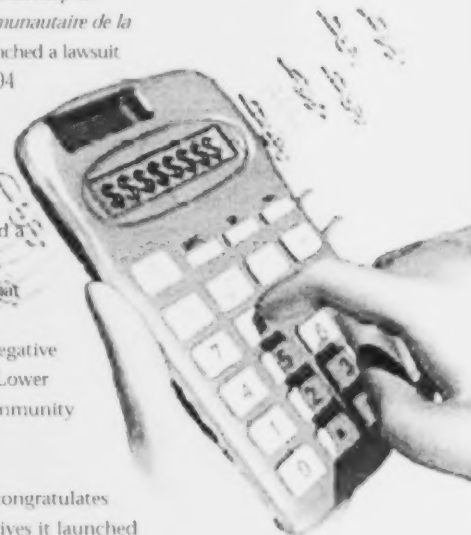
department as well as new funding. To avert the possibility of failure, HRSDC set up a transitional fund covering the period up to March 31, 2005.

The Commissioner would like to see the Government of Canada guarantee a horizontal policy and stable, continued funding. Without that, no community can enjoy economic prosperity, particularly when the survival of its projects is constantly under threat. Dr. Adam also points out that renewing employability programs is equally important, as they play a key role in community vitality. She intends to follow this issue closely and to encourage the various departments and agencies with obligations in this regard to live up to their responsibilities.

The Annual Report provides several examples of situations that illustrate non-compliance with Part VII of the *Official Languages Act*. These include:

- the Canadian Food Inspection Agency, where seasonal inspector positions were transferred from Shippagan to Shediac;
- the *Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie*, in Ontario, which launched a lawsuit against Industry Canada in 2004 before the Superior Court of Ontario;
- the *Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Sablon*, which lodged a complaint with the Commissioner on the basis that a moratorium imposed by Fisheries and Oceans had a negative impact on the vitality of the Lower North Shore Anglophone community in Quebec.

Furthermore, the Commissioner congratulates Industry Canada on several initiatives it launched (described in the Annual Report) to improve access to training and increase connectivity for communities and their participation in the knowledge economy.



IMMIGRATION ISSUES

Immigration is one of the broad societal issues of the keenest interest to the Commissioner. The new Annual Report addresses the challenge presented by immigration from the specific standpoint of the relative decline in the size of the French-Canadian population. Francophones in Canada naturally want to take advantage of what immigration significantly contributes to the demographic growth of the country as a whole. For this to happen, each province must receive its fair share of immigrants, and facilitate their full integration into society and the economy.

The Report gives some information on the efforts that have been made to attract newcomers to official language minority communities. In November 2003, Citizenship and Immigration Canada's Francophone Minority Communities Steering Committee published a Strategic Framework, an initiative that is part of the Action Plan. It provides for an investment of \$9 million over a five-year period to recruit and integrate immigrants. The Strategic Framework also

aims to raise the percentage of Francophones who settle outside Quebec from 3.1% to 4.4% by 2008, and to encourage the regionalization of Francophone immigration away from poles of attraction like Toronto and Vancouver.

In May 2003, the Commissioner and the House of Commons Standing Committee on Official Languages recommended that the agreements allowing the provinces to select a certain number of immigrants based on their own criteria contain a specific clause providing for participation by minority communities in the promotion, recruitment and integration of newcomers whose first official language is the language of the minority. The agreements signed with Manitoba, Saskatchewan, British Columbia and Nova Scotia contain a clause to that effect. Citizenship and Immigration is planning to introduce a similar clause in agreements with the other provinces when they come up for renegotiation.

The Commissioner was apprised of the difficulties arising in the administration of language tests for immigration applicants. Inequitable access to the French test created the risk of a decrease in the admission rate for French-speaking immigrants to Canada. The Commissioner informed Citizenship and Immigration Canada of the problem, and prompt remedial measures were taken:

- French tests are now available in 74 countries, and the Paris Chamber of Commerce and Industry, the organization responsible for the French tests, is negotiating with 27 other countries.
- Two formal reminders were issued to Canadian missions abroad to be flexible in terms of deadlines.
- A Citizenship and Immigration Canada study titled *Availability and Costs of Language Tests* confirms that the costs of tests to evaluate knowledge of English and French are comparable.

This progress demonstrates that Citizenship and Immigration Canada is working hard to increase the number of language assessment centres.

If the Government of Canada seriously believes immigration to be one of the cornerstones of demographic growth in Canada, it must ensure that immigration promotes the development of Canada's two language communities equitably.

THE SCOPE OF LANGUAGE RIGHTS

In its study of the status of official languages in the federal courts, the Annual Report highlights the importance of Canadians' language rights. As we know, anybody appearing before the courts in Canada has the right to be heard and understood in the official language of his or her choice.

In response to a decision of the Federal Court in 2001, the Government of Canada made provision in the Action Plan for an investment of \$24 million over five years to ensure that the public's language rights are respected. In its decision, the Court upheld the right of individuals who receive a citation for a federal contravention:

- to receive services from court staff in the official language of their choice; and
- to undergo trial in the official language of their choice anywhere in Canada.



In the wake of that decision, and in accordance with its commitment in the Action Plan, the Department of Justice took a step of the utmost importance for residents of Manitoba. It entered into an agreement with Manitoba that:

- ensures everyone has access to services in French from court employees in the districts of Selkirk, Steinbach and Winnipeg; and
- provides for the creation of points of service where people may enter a plea of guilty or not guilty respecting contraventions of federal statutes and may receive services in the official language of their choice.

The Commissioner reminds the Department of Justice that it must now pick up the pace, so that the agreements with New Brunswick, Nova Scotia, Quebec and Prince Edward Island can be reviewed within a reasonable period and agreements can be reached with the other provinces and territories.

The shortage of bilingual judges makes access to justice in French difficult. The recent appointment of unilingual Anglophone judges to replace bilingual judges in Windsor and Welland in Ontario is a clear step backward, and could jeopardize Canadians' rights in the justice system.

The Commissioner hopes the Government of Canada will undertake a review of the appointment process for superior and federal court judges, and place greater weight on language skills as a selection criterion. The Annual Report notes that, in accordance with the commitment made in the Action Plan, the Department of Justice has established an advisory committee comprising the major organizations representing official language minority communities, and two sub-committees: one on access to justice and one on Part VII of the *Act*.

Over the next year, the Government of Canada will have to show even more vigilant leadership in all matters relating to official languages, and the actions it takes must lead to significant and lasting results.

LINGUISTIC DUALITY: A PROCESS OF CONSTANT REINVENTION

The vitality of Canada's linguistic duality affects all of us. The Annual Report highlights some very encouraging signs that demonstrate Canadians' support for bilingualism, which has remained high and relatively stable for a decade and a half. (The data presented in Chapter Five are taken from an article by Andre Parkin and André Turcotte titled *Bilingualism: Part of Our Past or Part of Our Future?* published in 2004 in The CRIC, Centre for Research and Development and Information on Canada, Paper 13). Here are some of the findings:

- 77% of Canadians think it is important to keep English and French as official languages;
- 8 out of 10 citizens think all Canadians should have the right to obtain service from the Government of Canada in English or French;

- more than 8 out of 10 English speakers think it is important for their children to learn another language, and three-quarters think it should be French;
- most Canadians (8 out of 10) believe that, in Canada, speaking English and French increases one's chances of finding a good job; and
- 1 out of 4 students (24%) can speak both official languages upon graduating from secondary school, twice as many as in 1971 (13%); 1 out of 4 Canadians between the ages of 15 and 29 describe themselves as bilingual.

The Commissioner does not yet see sufficient hard evidence of this support. For example, enrolment in French immersion programs has been stagnant since 1990, as has enrolment in French and English second-language programs.

The Annual Report provides a detailed report on the symposium "Vision and Challenges for the 21st Century" held in March 2004 in Toronto. The July 2004 issue of *INFOACTION* presented the highlights of the symposium. Still, we think it appropriate to share some information that provided the context for discussions by symposium participants with our readers.

More than half of Canadian business leaders believe that people who speak more than one language have an easier time finding work, a new survey has found.

- Also, 47% of the businesspeople polled by COMPAS Inc. for the *Financial Post* thought that fluency in another language makes individuals more culturally sensitive.
- The results of the survey, which was conducted Nov. 26-28, also suggest that business leaders value other languages in prospective employees.
- Of those polled, only 16% said that bilingualism in French and English essentially isn't an asset in a prospective worker, with all others assigning varying levels of importance to the skill.
- "The good news is that businesses do consider second-language skills – particularly second-language skills in French – as being valuable," COMPAS spokeswoman Tamara Gottlieb said.
- Business leaders believe that if an individual is fluent in more than one language, "it's going to be easier for you to find a job and probably you're going to get a better-paying job, to boot," Ms. Gottlieb said.

(Source: Wojtek Dabrowski, *Financial Post*, December 1, 2003, p. FP02.)

Canadians believe that linguistic duality is one of the fundamental values inherent to our identity. Unfortunately, that support is not as firmly anchored as we might hope. The Commissioner would like to see the Government of Canada and its partners develop a concerted strategy to encourage a better understanding and appreciation of the objectives of Canada's language policy.

As Dr. Adam observes, "Canada has made a name for itself and has remained united by rallying around shared values, while respecting differences." We have made the most of our

triple identity (Aboriginal, French and English), an identity based on the tolerance and flexibility required in order to welcome others and live together in harmony. To conclude this chapter, the Commissioner gives the floor to the Right Hon. Beverley McLachlin: "Linguistic duality is part of Canadian identity and is rooted in our history. But that history belongs to all Canadians, not just to those whose ancestors came here in the seventeenth or eighteenth century. If our history is to be an appropriate source for our national identity, it has to have meaning for newcomers. Canadian identity is constantly being reinvented, in an effort to bring the past and present together."

(Source: Address delivered by the Chief Justice at the J. Fernand Landry Seminar 2004, titled *Linguistic Duality and Pluralism*, Moncton, March 8, 2004.)



HANDLING OF COMPLAINTS: A PRIORITY

The ombudsman role of the Commissioner essentially consists of receiving and settling complaints, conducting investigations and suggesting solutions that guarantee fuller compliance with the *Official Languages Act*. By working as closely as possible with federal institutions, the Office of the Commissioner of Official Languages encourages them to reduce the psychological gap between government and the average citizen. Dr. Adam and her team have also succeeded in improving the process for handling complaints.

BREAKDOWN OF COMPLAINTS LODGED OVER THE PAST YEAR

- Some 1,031 complaints were made to the Commissioner, 23% fewer than last year.
- Around 74% (761) of complaints lodged were admissible, about the same percentage as in previous years.

- Most complaints (86%) came from Francophones.
- The number of complaints Anglophones lodged decreased by 52%, dropping from 305 in 2002-2003 to 145 in 2003-2004. (In 2002-2003, more than 100 complaints were received from Anglophones about Environment Canada weather reports. These complaints were deemed to be unfounded.)

The number of complaints lodged in person decreased steadily over recent years. On the other hand, the number sent over the Internet increased steadily. At present, they are around 10% of all complaints received.

NUMBER OF ADMISSIBLE COMPLAINTS BY PROVINCE/TERRITORY AND BY MAJOR CATEGORY

Province/Territory	Admissible complaints	Service to the public	Language of work	Language requirements	Promotion of English and French	Equitable participation	Other
Newfoundland and Labrador	4	4	0	0	0	0	0
Prince Edward Island	31	28	0	3	0	0	0
Nova Scotia	58	36	5	3	1	1	12
New Brunswick	59	30	12	7	3	6	1
Quebec	74	41	21	2	6	3	1
National Capital Region (Quebec)	57	14	15	20	0	0	0
National Capital Region (Ontario)	230	118	61	25	13	12	1
Ontario	113	91	10	2	3	7	0
Manitoba	32	21	0	7	1	1	2
Saskatchewan	21	18	1	0	2	0	0
Alberta	35	31	1	2	1	0	0
British Columbia	31	26	2	0	0	2	1
Yukon	4	3	0	0	0	1	0
Northwest Territories	2	1	0	0	1	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0
Outside Canada	10	8	0	0	2	0	0
TOTAL	761	470	128	79	33	33	18

WHAT ABOUT INFORMATION REQUESTS?

- The number doubled, increasing from 516 to 994.
- The number of requests from Anglophones rose from 175 in 2002-2003 to 539 in 2003-2004, a 208% increase.
- Requests from Francophones grew by 33%.

WHY THE DECREASE IN THE NUMBER OF COMPLAINTS?

According to the Annual Report, the decrease in complaints noted this year is essentially due to a reduction in language-of-service complaints, for the following reasons:

- fewer complaints about Air Canada (which is being restructured);

- fewer complaints from Anglophones (for the reasons mentioned earlier);
- lack of awareness by citizens of their language rights; and
- complainants having become tired of complaining in the face of the inability of institutions to solve recurrent problems.

On this point, the Commissioner notes that while Canadians generally do not like to make complaints, they must still continue to believe that their protests are not meaningless, but "contribute instead to promoting the equality of status of English and French in federal institutions, and ultimately in Canadian society." She reiterates that complaints are an essential ingredient in helping to reach the goal she has set for herself: to be a catalyst for change.

INSTITUTIONS WITH 15 OR MORE ADMISSIBLE COMPLAINTS IN 2003-2004 AND STATUS OF COMPLAINTS

Department or Institution	Total admissible complaints 2003-2004	Founded	Unfounded	Under investigation
Canada Post	66	34	13	19
Human Resources Development Canada	64	30	5	29
Air Canada	58	10	3	45
Public Works and Government Services Canada	55	11	5	39
Department of National Defence	45	6	4	35
Canada Customs and Revenue Agency	44	14	4	26
Royal Canadian Mounted Police	27	11	1	15
CBC	24	6	1	17
CORCAN	21	0	3	18
Health Canada	18	7	1	10
TOTAL	422	129	40	253

KNOW-HOW FOR EXPORT

Language planning, Canada's way of ensuring respect for language rights, serves as an inspiration for many multilingual states. The Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) is often consulted because of its expertise. Here are some examples:

SOUTH AFRICA

South Africa has 11 official languages. In September 2003, at the request of the Canadian International Development Agency (CIDA), OCOL coordinated the visit of a delegation of members of the South African Commission of Official Languages. The support infrastructure for implementing the *Official Languages Act*, OCOL's ombudsman role and its promotional activities greatly impressed our distinguished guests.

SRI LANKA

OCOL sent a representative to Sri Lanka in June 2003 at the request of the Government of Sri Lanka and thanks to a CIDA program. Sri Lanka has some 20 million inhabitants, of whom 75% speak Sinhalese and 25% speak Tamil. These two languages have been official since 1987.

OCOL action was focused on the management capacity of the Sri Lanka Official Languages Commission and the ministry responsible for implementing language policies.

PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

OCOL recently hosted a delegation from the People's Republic of China on a fact-finding mission to obtain information and observe the Canadian approach to language planning in action.

The People's Republic of China, with a population of over one billion, has at least 70 million citizens who speak minority languages. Minorities ranging from 10,000 to one million people speak these languages. In this context, language rights and diversity management are challenges

on a national scale, and the Canadian experience in this field is of great interest.

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

Until October 2003, the Commissioner was one of the two vice-presidents of the *Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie*, an organization of some 40 ombudsmen and mediators of La Francophonie. Over the past year, she coordinated the review of the Association's by-laws.

Dr. Adam is pleased to be able to contribute to sharing Canada's language planning experience, which is unique in the world.



COLLABORATION IS ESSENTIAL

Ever since the Commissioner took office, she has considered working with parliamentarians essential, especially with the members of House of Commons and Senate committees. They have set an example by demonstrating a firm intention to support progress towards equality of both official languages, no easy task when the government already has so much on its plate.

In 2003-2004, the Commissioner appeared eight times before committees of the two Houses of Parliament:

- before the House of Commons Standing Committee on Official Languages, to speak to:
 - her 2002-2003 Annual Report;
 - federal responsibilities for official language minority community health care;
- before the Standing Senate Committee on Official Languages, to speak to:
 - her *Report on Plans and Priorities*;
 - the *Action Plan for Official Languages*;
 - Bill S-11 to amend the *Official Languages Act* to clarify the scope of Part VII; and
 - the report on the activities of the Office of the Commissioner.

She also recommended amendments to Bill C-25 on Public Service modernization to the Standing Senate Committee on National Finance.

THE OCOL HALL OF FAME

When it comes to champions of language rights, we certainly have a few, and *INFOACTION* has brought you news of them several times in recent years. Official languages initiatives contribute to creating a new awareness of language issues among public servants and in Canadian society as a whole. In "A Showcase of Success Stories," the Annual Report congratulates the people responsible for these welcome initiatives. Here are some of the highlights.

LEON LEADERSHIP AWARD FOR 2003-2004

The OCOL Leon Leadership Award for 2003-2004 goes to Michel Dorais, Deputy Minister of Citizenship and Immigration Canada. Mr. Dorais is a senior executive who has demonstrated remarkable leadership, as *INFOACTION* has reported in the past. In awarding the Leon Leadership Award to Mr. Dorais, the Commissioner pays tribute to an agent for change whose day-to-day leadership on official languages has truly helped Canadian society flourish.

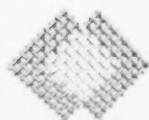


HEAD OF THE PUBLIC SERVICE AWARD FOR OFFICIAL LANGUAGES WESTERN ECONOMIC DIVERSIFICATION

This Award, created by the Clerk of the Privy Council, recognizes the work of public servants who make outstanding contributions to Canadian society. In December 2003, the Head of the Public Service Award for Official Languages was given for the first time to the Official Languages Section 41 Team at Western Economic Diversification Canada.

The Commissioner sees this initiative as providing Francophone communities with a sustainable tool to strengthen their economic vitality. It is an exemplary approach that other federal departments could use as a model.

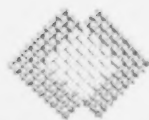
FISHERIES AND OCEANS CANADA



Fisheries and Oceans Canada set up a very successful pilot project for language mentoring. The project responded to a need expressed by the

Regroupement des pêcheurs professionnels du sud de la Gaspésie. The purpose of the initiative was to make the most of the experience and knowledge of Anglophone fishers in the Gaspé Peninsula and enable them to share it with representatives of fisheries associations and federal public servants interested in improving their capacity to interact orally in English. Language mentoring was used as leverage to improve the second-language skills of the people involved. About 60 Anglophone and Francophone participants met once a week for several months to improve their second-language skills. The project helped bring the two language communities closer together.

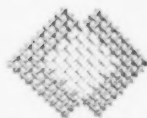
ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY (ACOA)



Under the leadership of Brian Dick, Regional Vice-President, the New Brunswick Region of the Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA) established a mentoring program to enable Anglophone employees to retain and improve their knowledge of spoken and written French that proved very successful. Over 30 teams registered for the program. Quizzes, language games, discussions, management meetings and a

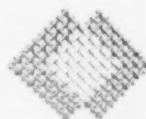
variety of exercises and socio-cultural activities were all used to raise the level of bilingualism in the workplace.

A PARTNERSHIP IN EDMONTON



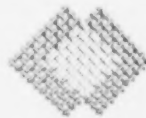
The Edmonton Public School District, together with the federal Public Service Commission, successfully increased student enrolment in immersion classes by almost 30% in just one year. This three-year pilot project, which has enabled the Public Service Commission to determine the current language potential of Western youth, was described in a past issue of *INFOACTION*.

FRENCH-LANGUAGE SERVICE POLICY IN SASKATCHEWAN



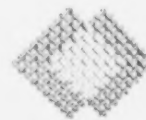
In January 2003, the *Assemblée communautaire francophone* opened a dialogue with the provincial government through the Joint Liaison Committee on French-language Services. The Committee then recommended adoption of a language policy on French services. In September 2003, the provincial Cabinet adopted a policy that will serve to guide its ministries, institutions and Crown corporations, and enable them to provide more services in French. This policy recognizes the principle of linguistic duality and the idea of active offer. A step in the right direction if ever there was one!

TEL HEALTH SERVICES IN FRENCH IN MANITOBA



In February 2004, the Province of Manitoba inaugurated an Info-Health call centre for Manitoba Francophones. The service is provided on a 24-hour basis by five nurses, and will be a boon to Francophones.

SERVICES IN FRENCH FROM THE ONTARIO PROVINCIAL POLICE



In September 2003, the *Association française des municipalités de l'Ontario* (AFMO) signed a historic agreement on the provision of service in French with the Ontario Provincial Police (OPP), the Association of French-speaking Jurists of Ontario and *Action ontarienne contre la violence faite aux femmes*. Under that agreement,

the OPP agreed to define, measure and document the provision of services in French. Besides various initiatives still in the planning stage, the Human Resources Office will set up recruitment initiatives that meet the requirements for service in French.

THE CHUS INSTITUTIONS LEVEEBOOK TO STRENGTHEN AFRICA (1998)



The CHUS is continuing its efforts to improve health services for the English-speaking community in the Eastern Townships. It hired a liaison agent to handle communications with the Anglophone community. It also translated many documents into English to better inform the community about the health care services it provides. It set up English second language courses that more than 400 staff members attend in their free time. And it called on a large number of Anglophone volunteers to lend a hand with community outreach activities.

CELEBRATING THE 400TH ANNIVERSARY



Throughout 2004, which marks the 400th anniversary of Acadia, large-scale celebrations are taking place all over Nova Scotia. The *Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse* joined in with a road signage and tourist promotion project. Each Acadian region was clearly identified on the province's major highways. There have also been booths at 17 tourist information centres describing the Acadian regions and their tourism products.

The Nova Scotia Ministry of Tourism, Culture and Acadian Affairs, the Atlantic Canada Opportunities Agency, Enterprise Cape Breton Corporation and Canadian Heritage collaborated in carrying out the project.

NEW QUALITY IN SERVICE TO ALL: THE FUTURE LEADERS NETWORK



The Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador launched an initiative called *Parlons* in 2001 to encourage English-speaking federal public servants to use the French skills they have acquired. The *Parlons français* segment invites interested people to wear an identification badge for a few hours or one whole day a week. Badge wearers speak French to each other. A second segment, *Parlons français ici*, consists of organized meetings. Public servants meet twice a week at lunchtime to practise French in an informal setting.

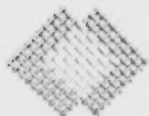
THE U.S. EMBASSY IN OTTAWA

In November 2003, in response to the study by the OC/OI titled *Official Languages on the Internet: Web Sites of Diplomatic Missions and International Organizations*, the United States Embassy in Canada inaugurated the French section of its Web site. This excellent initiative clearly demonstrates the Embassy's respect for Canada's linguistic duality and its desire to provide services to Canadians in both of Canada's official languages.



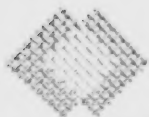
the OPP agreed to define, measure and document the provision of services in French. Besides various initiatives still in the planning stage, the Human Resources Office will set up recruitment initiatives that meet the requirements for service in French.

THE CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE (CHUS)



The CHUS is continuing its efforts to improve health services for the English-speaking community in the Eastern Townships. It hired a liaison agent to handle communications with the Anglophone community. It also translated many documents into English to better inform the community about the health care services it provides. It set up English second language courses that more than 400 staff members attend in their free time. And it called on a large number of Anglophone volunteers to lend a hand with community outreach activities.

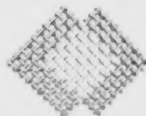
A PARTNERSHIP IN NOVA SCOTIA



Throughout 2004, which marks the 400th anniversary of Acadia, large-scale celebrations are taking place all over Nova Scotia. The *Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse* joined in with a road signage and tourist promotion project. Each Acadian region was clearly identified on the province's major highways. There have also been booths at 17 tourist information centres describing the Acadian regions and their tourism products.

The Nova Scotia Ministry of Tourism, Culture and Acadian Affairs, the Atlantic Canada Opportunities Agency, Enterprise Cape Breton Corporation and Canadian Heritage collaborated in carrying out the project.

A PARTNERSHIP IN NEWFOUNDLAND AND LABRADOR



The Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador launched an initiative called *Parlons* in 2004 to encourage English-speaking federal public servants to use the French skills they have acquired. The *Parlons français* segment invites interested people to wear an identification badge for a few hours or one whole day a week. Badge wearers speak French to each other. A second segment, *Parlons français ici*, consists of organized meetings. Public servants meet twice a week at lunchtime to practise French in an informal setting.

THE UNITED STATES EMBASSY

In November 2003, in response to the study by the OCOL titled *Official Languages on the Internet: Web Sites of Diplomatic Missions and International Organizations*, the United States Embassy in Canada inaugurated the French section of its Web site. This excellent initiative clearly demonstrates the Embassy's respect for Canada's linguistic duality and its desire to provide services to Canadians in both of Canada's official languages.



THE COMMISSIONER'S RECOMMENDATIONS

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the President of Treasury Board:

- quickly complete a review of remaining official language policies.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner recommends that the government:

- clarify the legal scope of Part VII through legislation or regulation by defining its compulsory nature as well as how federal institutions should implement it under the terms of section 41 of the *Act*.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner recommends that the government:

- maintain, in the context of the spending review, the resources allocated to the Official Languages Program as a whole.

RECOMMENDATION 4

As this accountability framework will play an important role in identifying sectors, and in order to change an organizational culture which emphasizes process over results, the Commissioner recommends that the Treasury Board Secretariat:

- strengthen the Management Accountability Framework by:
 - reviewing it to emphasize the importance of official languages in performance-based indicators for citizen-focused services; and
 - developing very specific official language performance indicators.

RECOMMENDATION 5

To reinforce the requirement that managers report on the implementation of the *Act* and to increase awareness among public servants regarding the importance of respecting the public's language rights, the Commissioner recommends that the Public Service Human Resources Management Agency:

- establish effective results-based assessment mechanisms and appropriate employee training mechanisms by:

- conducting more audits on the implementation of the *Act* in institutions;
- requiring that institutions themselves conduct internal audits; and
- ensuring that employees receive better training, with an emphasis on respecting language rights as a fundamental part of showing respect for the citizen.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner recommends that Transport Canada:

- propose the adoption of the necessary legal amendments to preserve and protect the language rights of the public and Air Canada's employees, regardless of the modifications that are made to the structure and organization of the air transportation industry.

RECOMMENDATION 7

The Commissioner reiterates Recommendation 5 from the 2002-2003 Annual Report and recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- require each provincial Minister of Education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the *Charter*.

RECOMMENDATION 8

The Commissioner reiterates her recommendation of 2002-2003 that the federal Health Minister:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

RECOMMENDATION 9

The Commissioner recommends that the Privy Council Office:

- re-examine the appointment process of superior and federal court judges to provide these courts with adequate bilingual capacity.

RECOMMENDATION 10

To better consolidate linguistic duality in Canadian society, the Commissioner recommends that:

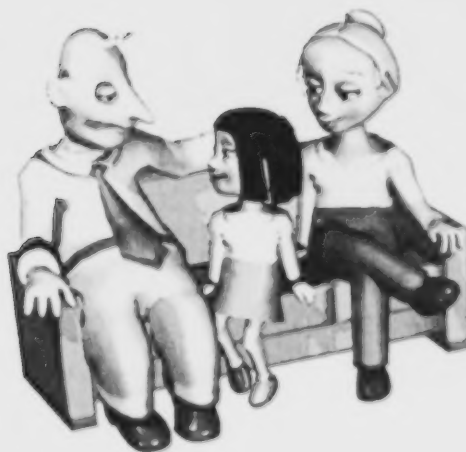
Canadian Heritage:

- place greater emphasis on measures to promote linguistic duality, especially by providing institutions with the guidance necessary to define activities linked to this aspect of Part VII; and assess the effectiveness of programs promoting linguistic duality and take corrective measures, if necessary.

RECOMMENDATION 11

Federal institutions:

- especially those that are required to develop a plan regarding Part VII of the *Official Languages Act*, include in such plans initiatives aimed at enhancing linguistic duality and be accountable for this activity to Canadian Heritage.





! infoaction

BULLETIN

Commissaire aux langues officielles

Octobre 2004

Volume 10, n° 2

MOT DE LA COMMISSAIRE

Mot de la commissaire	1
Contenu pour tous à la portée de tous	3
Question de se rafraîchir la mémoire	4
La gouvernance linguistique : mots-clés à retenir	5
Le service au public : que veulent la citoyenne et le citoyen?	7
Le droit de travailler dans sa langue	8
Éducation : dans l'attente d'un souffle nouveau	9
La santé linguistique : comment va-t-elle ?	10
Communautés minoritaires : besoin d'une économie stable	10
Dossier de l'immigration	11
La portée des droits linguistiques	12
Une dualité linguistique à reinventer sans cesse	13
Le traitement des plaintes : une priorité	15
Un savoir-faire qui s'exporte	17
Une collaboration essentielle	18
Un florilège de champions	18
Les recommandations de la commissaire	21

Avant d'être le bilan d'une année, un rapport annuel ne devrait-il pas faire le point sur une situation, en l'occurrence celle de l'application quotidienne de la *Loi sur les langues officielles*? Telle est la nature de mon cinquième rapport, celui de la citoyenne et du citoyen qui s'attendent à ce que le gouvernement fasse preuve d'une vigueur exceptionnelle dans l'application quotidienne de la *Loi*.

Le présent numéro d'*INFOACTION* cerne au plus près les points saillants de mon Rapport annuel 2003-2004. Étant un sommaire, il ne présente que les principaux éléments d'une année « au ralenti qui soulève des interrogations. » En effet, la cadence de la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles* a été plutôt lente. Le Rapport annuel dénonce, par exemple, un retard dans l'investissement de nouveaux fonds consacrés à l'éducation dans la langue de la minorité et à l'enseignement en langue seconde.

Pourtant, il s'agit d'une priorité. Au chapitre de la langue de travail dans la fonction publique, nous notons que les progrès sont plutôt minces malgré la formation linguistique, malgré la dotation impérative, malgré le fait que la majorité des fonctionnaires atteignent le niveau linguistique requis et une représentation équitable. Il n'y a pas eu de sensibilisation du public à la portée de la dualité linguistique. Quant au renforcement de la partie VII de la *Loi*, on enregistre peu de mouvement. Le renouvellement des langues officielles en enseignement accuse un retard inexplicable, compte tenu de l'expérience gouvernementale en la matière.

En revanche, le Rapport ne manque pas de mettre en évidence certaines actions qui dénotent une ferme volonté de changement de la part du gouvernement du Canada et des institutions fédérales. En effet, l'assermentation, en décembre 2003, d'un ministre responsable des langues officielles est une première dans l'histoire du Canada. L'entière responsabilité du dossier linguistique a été confiée à un seul ministre, ce qui raffermait son rôle. Ce ministre continuera d'être appuyé par un comité de ministres responsables de portefeuilles sectoriels. Voilà qui devrait stimuler le leadership aux plus hauts niveaux. La création de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, placée sous la responsabilité du président du Conseil du Trésor, accordera une plus grande priorité à la gestion des ressources



humaines. Étant donné la situation stratégique de l'Agence, nous osons espérer que les questions liées aux langues officielles bénéficient d'une grande visibilité. Les parlementaires ont fait preuve du leadership auquel nous nous attendions pour faire progresser certains dossiers linguistiques. Ils ont appliqué des mesures positives se rapportant à la santé et à l'immigration. Ils ont également confirmé que le financement du *Plan d'action pour les langues officielles* ne serait pas réduit. Chaque page du Rapport nous rappelle, comme un leitmotiv, que la gouvernance efficiente et efficace des langues officielles nécessite l'exercice d'un leadership ferme qui vise, en priorité, à obtenir des résultats constants et mesurables. Il va de soi qu'un cadre rigoureux de reddition de comptes transparente et détaillée est de mise.

Les recommandations faites au gouvernement, que vous pouvez consulter dans le présent numéro d'INFOACTION, visent une gouvernance renouvelée fondée sur l'établissement d'un large consensus ralliant les objectifs et les moyens dont nous disposons. Soyez assurés que je suivrai de très près les efforts que le gouvernement déploiera pour faire progresser plusieurs dossiers clés : la santé, le développement du savoir, la petite enfance et les collectivités.

La conclusion du Rapport annuel rappelle à tous que « cultiver les langues officielles et la compréhension culturelle, c'est récolter la paix et le progrès. C'est se tailler une place importante dans le monde moderne. » Ce grand projet collectif se réalisera grâce à un leadership politique qui fait appel au meilleur des citoyennes et des citoyens et à une gouvernance linguistique fondée sur l'audace. Nos deux grandes collectivités linguistiques, dans toute leur richesse et leur diversité, ne demandent pas mieux que de poursuivre ce noble projet commun.

Bonne lecture!



Dyane Adam

infoaction

Coordination : Stéphanie Côté
 Rédaction : Monique Cousineau
 Traduction : C. B.-Z. Inc.
 Révision française : Textes et Rédaction Inc.
 Révision anglaise : Solaris
 Infographie : Losmoz

344, rue Slater, 3^e étage
 Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Téléphone sans frais : 1 877 996-6368
 Télécopieur : (613) 993-5082

Courrier électronique : message@ocol-clo.gc.ca
 Site Web : www.ocol-clo.gc.ca

ISSN : 1203-0996

Vous pouvez consulter le Rapport annuel 2003-2004 en entier en vous rendant sur notre site Internet à l'adresse suivante : www.ocol-clo.gc.ca.

CONTENU POUR TOUS À LA PORTÉE DE TOUS

N'allez pas croire que la lecture du Rapport annuel 2003-2004 ressemble à celle que vous feriez d'un aride document administratif. En le parcourant, vous ne tarderez pas à vous rendre compte que chacun des chapitres s'adresse directement aux citoyennes et aux citoyens du Canada qui n'attendent qu'une chose en matière linguistique : des résultats. Voici un aperçu des points saillants du Rapport.

Le **CHAPITRE UN** montre que le degré de réalisation de l'égalité linguistique dépend foncièrement de la gouvernance des deux langues officielles du pays. Même si le gouvernement a pris certaines mesures en 2003 pour faire progresser la dualité linguistique, ce chapitre illustre pourquoi et comment le gouvernement doit être plus audacieux au cours de 2004-2005. La commissaire croit sincèrement que le gouvernement saura instaurer une nouvelle gouvernance linguistique, plus dynamique, plus positive et, conséquemment, plus efficace.

Le **CHAPITRE DEUX** traite des mesures que le gouvernement applique afin d'améliorer le service au public, notamment l'augmentation de la masse critique du français dans l'Internet. Malgré les efforts de redressement déployés dans de nombreuses institutions fédérales, il reste beaucoup à faire. Ce chapitre propose des pistes de solutions réalisables axées sur des résultats fort attendus des citoyennes et des citoyens. La haute gestion de chacune des institutions fédérales doit faire preuve d'un engagement davantage orienté vers des actions qui aboutissent à des résultats durables dont les citoyens bénéficieront dans leur vie quotidienne.

Le **CHAPITRE TROIS** met en relief les droits linguistiques des employés fédéraux qui doivent se sentir respectés et à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans un milieu de travail représentatif des deux collectivités linguistiques. Le chapitre passe en revue les mesures administratives prises par le gouvernement du Canada au cours de l'exercice 2003-2004 pour favoriser un milieu de travail respectueux des droits linguistiques. On y examine aussi les mesures mises en vigueur pour corriger les lacunes déjà signalées par la commissaire ou pour favoriser l'utilisation des deux langues officielles. Une fois de plus, M^{me} Adam incite la haute gestion à exercer un leadership plus rigoureux en vue de créer des milieux de travail véritablement bilingues.

Le **CHAPITRE QUATRE** traite de la contribution du gouvernement du Canada au développement des communautés minoritaires de langue officielle. De nombreux faits et exemples

attestent des résultats atteints dans les domaines de l'éducation, de la santé, du développement économique, de l'accès à la justice et de l'immigration. La commissaire exprime certaines inquiétudes quant aux lacunes observées et elle propose des correctifs. Ce chapitre accorde une importance primordiale à la place de la citoyenne et du citoyen en matière de gouvernance linguistique.

Le **CHAPITRE CINQ** brosse un tableau des principaux éléments d'un grand projet collectif, celui de la pleine reconnaissance et de l'usage de nos deux langues officielles dans la société canadienne. Un tel projet exige une coopération continue entre le Parlement et les assemblées législatives des provinces et des territoires. Les citoyennes et les citoyens ont droit à toute une gamme de services gouvernementaux depuis l'enseignement, la culture et la santé jusqu'aux loisirs et aux sports dans la langue officielle de leur choix. On trouve dans ce chapitre de nombreux exemples de réalisations, d'activités et d'initiatives familières aux citoyennes et aux citoyens de toutes les régions du pays et dont *INFOACTION* vous a fait rapport au cours de la dernière année. Enfin, la commissaire nous rappelle que le gouvernement du Canada et ses partenaires doivent élaborer une stratégie concertée pour mieux faire comprendre et apprécier les objectifs de notre politique linguistique.

Le **CHAPITRE SIX** porte sur le rôle de la commissaire en tant qu'ombudsman. À ce titre, elle a reçu quelque 1 031 plaintes en plus de 994 demandes de renseignements. Ce chapitre présente la ventilation des plaintes déposées au cours de la dernière année ainsi que leur mode de transmission. On y analyse la baisse du nombre de plaintes déposées et recevables en spécifiant l'origine des plaintes par région et par institution fédérale concernée.

L'**ANNEXE A** reprend les 11 recommandations de la commissaire. En véritable agent de changement, M^{me} Adam émet plusieurs recommandations destinées à différentes institutions fédérales, et ce, pour inciter ces dernières à s'acquitter de leurs responsabilités en matière de langues officielles.

L'**ANNEXE B** rend hommage aux responsables d'initiatives particulières en matière de langues officielles. Ce sont les personnes qui ont contribué à développer une nouvelle conscience linguistique tant chez les fonctionnaires qu'au sein de la société canadienne.

QUESTION DE SE RAFFRAÎCHIR LA MÉMOIRE

En lisant le Rapport annuel 2003-2004, vous y trouverez des références à certaines parties de la *Loi sur les langues officielles* et à des articles de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il sera souvent question du *Plan d'action pour les langues officielles* et de la gouvernance linguistique. Voici de quoi guider votre lecture :

La partie VII est une partie-clé de la *Loi*; elle est essentielle au développement des communautés de langue officielle. Voici ce qu'elle prévoit :

Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. - article 41

Le ministre du Patrimoine canadien, en consultation avec les autres ministres fédéraux, suscite et encourage la coordination de la mise en œuvre, par les institutions fédérales, de cet engagement. - article 42

L'article suivant de la *Charte* renferme des garanties importantes concernant les droits des minorités linguistiques dans le domaine de l'éducation :

1) Les citoyens canadiens :

a) dont la première langue apprise et encore comprise est celle de la minorité francophone ou anglophone de la province où ils résident,

b) qui ont reçu leur instruction, au niveau primaire, en français ou en anglais au Canada et qui résident dans une province où la langue dans laquelle ils ont reçu cette instruction est celle de la minorité francophone ou anglophone de la province, ou ont, dans l'un ou l'autre cas, le droit d'y faire instruire leurs enfants, aux niveaux primaire et secondaire, dans cette langue.

2) Les citoyens canadiens dont un enfant a reçu ou reçoit son instruction, au niveau primaire ou secondaire, en français ou en anglais au Canada ont le droit de faire instruire tous leurs enfants, aux niveaux primaire et secondaire, dans la langue de cette instruction. - article 23

En confirmant que le français et l'anglais sont les deux langues officielles du Canada, la *Charte* reconnaît que les citoyens ont le droit de communiquer en français ou en anglais avec l'administration fédérale et de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix :

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. - article 16 (1)

La **gouvernance linguistique** telle qu'elle est définie dans le Rapport annuel :

C'est le cadre politique, administratif et juridique qui sert à mettre en œuvre la Loi sur les langues officielles.

C'est aussi l'action collective, concertée et interactive de tous les acteurs politiques et sociaux dans la mise en œuvre d'objectifs communs qui comprennent l'adhésion et la participation des citoyens.

Le *Plan d'action du gouvernement pour les langues officielles* a été lancé le 12 mars 2003. Selon la commissaire, ce plan constitue la plus grande affirmation de leadership politique en matière linguistique de la dernière décennie.

Le *Plan d'action* cible trois principaux axes d'intervention : l'éducation, le développement des communautés et la fonction publique.

Il prévoit un cadre d'imputabilité et de coordination qui confirme et précise les responsabilités des institutions et du gouvernement à l'égard des langues officielles et oblige ces derniers à en tenir compte dans l'élaboration de leurs projets.

(Source : Rapport annuel 2002-2003, p. 25.)

LA GOUVERNANCE LINGUISTIQUE : MOTS-CLÉS À RETENIR

CIToyENNES, CItoyENS, ACTiONS, COUVERNANCE

RESUME. Voilà les mots-clés du cinquième Rapport annuel de la commissaire aux langues officielles. Au-delà des mots, on y décèle l'inspiration qui devrait dicter l'action future du gouvernement du Canada en matière de langues officielles. Dès la première ligne, le rapport se définit comme « celui de la citoyenne et du citoyen », des personnes qui vivent la réalité linguistique au quotidien. La commissaire accorde une place primordiale au dossier de la gouvernance linguistique. Les pages qui en traitent offrent au lecteur :

- Quelques réflexions sur ce qui a particulièrement marqué la gouvernance des langues officielles au cours de l'année 2003-2004.
- Une analyse des principaux événements ou changements qui se sont produits en ce qui a trait à la gouvernance.
- Quelques observations sur le besoin d'une affirmation constante et active du leadership fédéral pour assurer l'équité linguistique dans une société canadienne en pleine mutation.

En d'autres mots, le Rapport soulève des questions à partir des résultats engendrés par cette machine de la gouvernance. Le jugement que porte la commissaire découle de sa vision de ce que doit être l'action du gouvernement dans la promotion des valeurs linguistiques : la responsabilité, la cohérence, l'efficacité, la participation des citoyennes et des citoyens ainsi que la transparence.

Dans la conclusion du Rapport annuel 2002-2003, la commissaire avait mis un grand espoir dans le *Plan d'action pour les langues officielles* que le gouvernement venait de publier. Qu'en est-il de ce Plan d'action au terme d'une première année? En tentant de répondre à la question, un constat s'impose : la cadence de sa mise en œuvre a été assez lente. Il y a eu quelques réalisations dont le présent rapport dresse la liste. Néanmoins, le gouvernement a pris du retard dans l'investissement de nouveaux fonds en faveur des secteurs prioritaires : l'éducation dans la langue officielle de la minorité et l'enseignement en langue seconde.

Le message de la commissaire au nouveau gouvernement est fort clair. Il a la responsabilité de réaliser les engagements énoncés dans le Plan d'action et surtout de respecter les délais prévus. M^{me} Adam affirme que « tout retard et

tout recul à ce chapitre seraient très dommageables aux communautés, voire au tissu social canadien. » Et dans la même ligne de pensée, elle n'envisage qu'une solution : la mise en place de mesures de reddition de comptes efficaces. Elle lance également un mot d'ordre non équivoque : « L'action, c'est d'abord des résultats concrets. »

La commissaire se fait donc la porte-parole des citoyennes et des citoyens qui s'attendent avant tout à une seule chose de la part du gouvernement : des résultats. Elle précise sa pensée en ces termes : « Ils (les citoyens) ne se préoccupent guère des plans élaborés aux plus hauts niveaux. Ils veulent – répétons-le – des résultats. » À son dire, le gouvernement devrait profiter d'une nouvelle synergie, une nouvelle attitude constructive qui se développe graduellement au pays en matière de services bilingues et de promotion des langues officielles.

Le Rapport propose de nombreuses pistes de solutions aux divers problèmes linguistiques reliés au leadership en ce domaine. Les recommandations de la commissaire, en ce qui concerne la gouvernance, expriment son désir de voir le gouvernement faire preuve de détermination pour rattraper le temps perdu. Il devra même prendre de la vitesse afin de :

- poursuivre la mise en œuvre du Cadre d'imputabilité et de coordination;
- mener à bien la révision des politiques en matière de langues officielles;
- renouveler sans plus tarder l'entente cadre en enseignement.

Elle suggère certains moyens qui aideront le gouvernement à éviter les écueils en :

- investissant bel et bien les sommes prévues dans le Plan d'action;
- maintenant intact l'ensemble des ressources associées au programme des langues officielles dans le contexte de la revue des dépenses.

À plusieurs reprises la commissaire insiste sur l'importance, pour le gouvernement, de consulter les communautés pour mieux tenir compte de leur point de vue et les informer sur les mesures en cours. Il y aurait lieu de mener

de telles consultations en concertation avec les autres ordres de gouvernement, mettant ainsi la citoyenne et le citoyen au courant des projets qui le concernent en premier lieu.

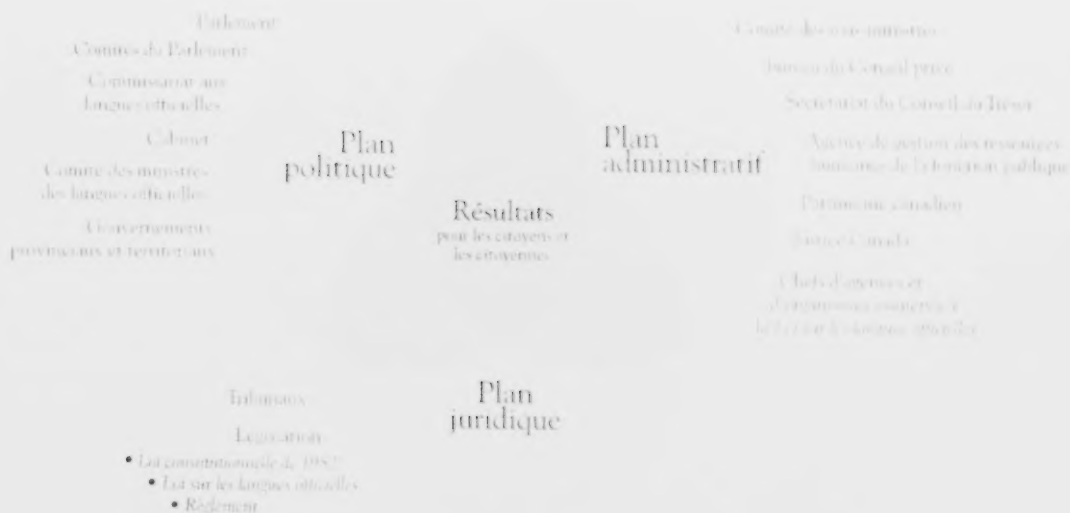
M^{re} Adam déplore que le gouvernement se trouve toujours à la case départ dans l'important domaine de l'éducation. Puisque la moitié des fonds du plan d'action touche l'éducation dans la langue de la minorité et l'enseignement de la langue seconde, il importe à l'Patrimoine canadien, dans ses négociations avec les provinces, de s'assurer que les investissements ciblent les objectifs visés et que les gouvernements en démontrent les résultats. À son avis, il est urgent que le gouvernement du Canada agisse pour conclure des ententes avec les provinces. Chaque retard rend de plus en plus difficile tout progrès dans l'atteinte des deux objectifs clés du plan qui doivent être réalisés d'ici 2013 :

- porter de 24 à 50 p. 100 la proportion de diplômés bilingues du secondaire;
- instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la *Charte*.

Même si la gouvernance des langues officielles se compare à un engrenage qui peut sembler complexe et impressionnant, il n'en reste pas moins vrai que le principe de son rouage est simple. Il repose sur la Constitution qui stipule que les Canadiennes et les Canadiens sont en droit de s'attendre à ce que le Parlement et le gouvernement du Canada soient les gardiens et les défenseurs de la dualité linguistique.

La commissaire s'attend qu'en 2004-2005, le gouvernement fera en sorte que progressent plusieurs dossiers dont ceux de la santé, du développement du savoir, de la petite enfance et les collectivités. Elle croit fermement que le gouvernement y parviendra en s'appuyant sur les forces vives de la société et sur les collectivités linguistiques. « Bâtir un pays qui fait appel au meilleur de nous-mêmes demeure un grand projet commun qui ne peut se réaliser sans le leadership politique qui lui est crucial. Ce qu'il lui faut, c'est de l'audace », affirme la commissaire. À l'instar de nombreux Canadiens et Canadiennes, elle pense que le présent gouvernement accordera une plus grande attention à la gouvernance linguistique pour la rendre plus dynamique et plus positive. Les mois à venir nous le prouveront.

Les rouages de la gouvernance



de telles consultations en concertation avec les autres ordres de gouvernement, mettant ainsi la citoyenne et le citoyen au courant des projets qui le concernent en premier lieu.

M^{me} Adam déplore que le gouvernement se trouve toujours à la case départ dans l'important domaine de l'éducation. Puisque la moitié des fonds du plan d'action touche l'éducation dans la langue de la minorité et l'enseignement de la langue seconde, il importe à Patrimoine canadien, dans ses négociations avec les provinces, de s'assurer que les investissements ciblent les objectifs visés et que les gouvernements en démontrent les résultats. À son avis, il est urgent que le gouvernement du Canada agisse pour conclure des ententes avec les provinces. Chaque retard rend de plus en plus difficile tout progrès dans l'atteinte des deux objectifs clés du plan qui doivent être réalisés d'ici 2013 :

- porter de 24 à 50 p. 100 la proportion de diplômés bilingues du secondaire;
- instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la *Charte*.

Même si la gouvernance des langues officielles se compare à un engrenage qui peut sembler complexe et impressionnant, il n'en reste pas moins vrai que le principe de son rouage est simple. Il repose sur la Constitution qui stipule que les Canadiennes et les Canadiens sont en droit de s'attendre à ce que le Parlement et le gouvernement du Canada soient les gardiens et les défenseurs de la dualité linguistique.

La commissaire s'attend qu'en 2004-2005, le gouvernement fera en sorte que progressent plusieurs dossiers dont ceux de la santé, du développement du savoir, de la petite enfance et les collectivités. Elle croit fermement que le gouvernement y parviendra en s'appuyant sur les forces vives de la société et sur les collectivités linguistiques. « Bâtir un pays qui fait appel au meilleur de nous-mêmes demeure un grand projet commun qui ne peut se réaliser sans le leadership politique qui lui est crucial. Ce qu'il lui faut, c'est de l'audace », affirme la commissaire. À l'instar de nombreux Canadiens et Canadiennes, elle pense que le présent gouvernement accordera une plus grande attention à la gouvernance linguistique pour la rendre plus dynamique et plus positive. Les mois à venir nous le prouveront.

Les rouages de la gouvernance



LE SERVICE AU PUBLIC : QUE VEULENT LA CITOYENNE ET LE CITOYEN ?

En matière de services fédéraux, la citoyenne et le citoyen veulent tout simplement entrer dans un bureau fédéral désigné bilingue et être servis dans la langue officielle de leur choix. Ils désirent aussi :

- joindre un fonctionnaire au téléphone en utilisant la langue de leur choix, et ce, sans délai;
- se sentir respectés;
- consulter des sites Web gouvernementaux qui sont bilingues et de grande qualité;
- trouver l'information qu'ils cherchent dans des journaux qui s'adressent à leurs communautés;
- capter l'information en syntonisant leur radio préférée, lorsque le gouvernement utilise ce moyen de communication.

Les droits linguistiques justifient le fait que les citoyens exigent la disponibilité de tels services. Au cours de l'année, le gouvernement a pris plusieurs mesures en vue d'améliorer le service au public :

- Afin de placer les citoyens au cœur de tous ses programmes et services, le Secrétariat du Conseil du Trésor a publié en 2003 un document intitulé *Cadre de responsabilisation de gestion*. Cet excellent document ne précise malheureusement pas que le bilinguisme est un élément fondamental des services axés sur les citoyens. Tout le document se situe au niveau des capacités et non des résultats. Deux recommandations de la commissaire (4 et 5) incitent les gestionnaires à mettre davantage l'accent sur les résultats plutôt que sur les processus.
- Le 1^{er} avril 2004, les changements apportés aux politiques du gouvernement en matière de langues officielles entraient en vigueur. La dotation impérative, qui exige que l'on retienne uniquement la candidature de personnes qui satisfont à toutes les exigences d'un poste - y compris les exigences linguistiques - au moment de la dotation, fait partie de ces changements.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor a procédé à une révision de la liste des bureaux et des points de services devant offrir des services dans les deux langues officielles (à la lumière des données du Recensement de 2001).
- Le *Plan d'action pour les langues officielles* prévoit la mise sur pied d'un Programme d'innovation doté d'un fonds de 14 millions de dollars répartis sur cinq

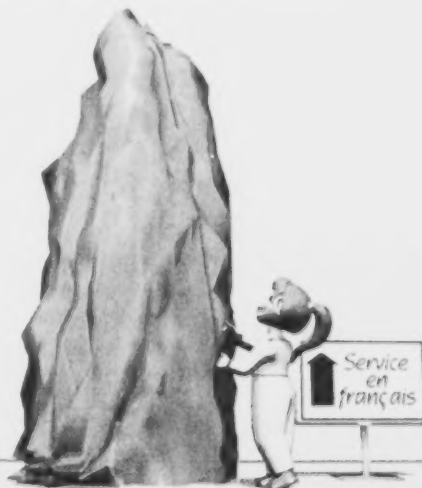
ans. Le programme vise l'amélioration des services bilingues et une utilisation plus équilibrée des deux langues officielles au travail.

Malgré ces gestes de bonne volonté de la part du gouvernement, il reste beaucoup de chemin à faire. Le deuxième chapitre du Rapport annuel dresse une liste des ministères et organismes dont les services touchent le quotidien des citoyens et qui doivent corriger de nombreuses lacunes, notamment :

- la Société canadienne des postes;
- les services de sécurité dans les aéroports du Canada - Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg, Toronto (Pearson), Ottawa, Montréal (Trudeau), Québec, Fredericton, Moncton et Halifax;
- la Gendarmerie royale du Canada, région de Moncton (les exigences linguistiques des postes);
- Air Canada et la restructuration du transport aérien;
- la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) et la diffusion des travaux et débats.

En contrepartie, on note des initiatives de certaines institutions fédérales qui indiquent que leurs services au public sont sur la bonne voie. En voici quelques exemples :

- En Saskatchewan, des guichets uniques où l'on trouve des services en français (Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Industrie Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest et le Conseil fédéral de la Saskatchewan) sans oublier l'apport de l'Assemblée communautaire fransaskoise.



- En réponse aux recommandations de la commissaire portant sur la présence du français sur Internet (*Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, Commissariat aux langues officielles, 2002), le gouvernement du Canada, sous le leadership de l'Patrimoine canadien, a formé un partenariat avec de nombreux ministères et agences qui étaient touchés par ces recommandations.
- Industrie Canada qui a pris des initiatives intéressantes concernant le développement des industries de la langue.

« Cette année, l'aiguille du baromètre linguistique est au variable » remarque M^{me} Adam et son mot d'ordre au gouvernement est clair et précis : « Le citoyen, le contribuable, n'est pas obligé de s'accommoder de la bureaucratie, c'est l'appareil gouvernemental qui doit répondre aux besoins du public. Il faut exiger sans relâche des comportements et des pratiques linguistiques respectueuses. » Voilà ce qui donnera lieu à des pratiques exemplaires en matière de langues officielles et à des actions qui engendrent les résultats escomptés.

LE DROIT DE TRAVAILLER DANS SA LANGUE

Dans certaines régions du pays, les fonctionnaires fédéraux ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix, comme le garantit la *Loi sur les langues officielles*. Mais en pratique, qu'est-ce que cela veut dire? Dans les régions désignées bilingues, les fonctionnaires qui s'expriment soit en français, soit en anglais, doivent faire l'objet d'une égale considération. Le Rapport annuel précise ce qui suit : « En d'autres termes, les fonctionnaires doivent se sentir respectés et à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans un milieu de travail représentatif des deux collectivités linguistiques. »

Pour celles et ceux qui connaissent moins bien la fonction publique fédérale, précisons que :

- avoir le droit de travailler dans sa langue signifie, par exemple, avoir accès à des outils de travail et à la formation dans sa langue, sans avoir à attendre plus longtemps que ses collègues de l'autre groupe linguistique, et sans avoir à le réclamer. Cela veut aussi dire pouvoir s'exprimer dans sa langue dans des réunions ou lorsqu'on interagit avec ses collègues, son superviseur et la haute gestion.

Dans le troisième chapitre du Rapport annuel, on se penche sur le dossier du milieu de travail respectueux des droits linguistiques et on traite plus spécifiquement :

- des mesures administratives prises par le gouvernement du Canada au cours de l'exercice 2003-2004 pour favoriser un milieu de travail respectueux des droits linguistiques;

- des premiers résultats de l'étude entreprise par la commissaire en vue de mieux comprendre les facteurs qui influencent le choix de la langue dans un milieu de travail bilingue et on commente les constats de quelques autres études sur le sujet;
- des mesures instaurées dans différentes institutions pour corriger les lacunes ou favoriser l'utilisation des deux langues.

Le chapitre consacré à la langue de travail montre qu'il existe un réel écart entre le texte et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et la réalité vécue par les fonctionnaires. La commissaire n'hésite pas à affirmer qu'il y a quelque chose qui ne va pas. D'après elle, il est vrai qu'on a mis l'accent sur l'atteinte d'objectifs linguistiques mais, malheureusement, on n'insiste pas assez sur le leadership que doivent exercer les gestionnaires. Il leur revient de corriger une situation pour le moins fautive qui perdure depuis trop longtemps.

M^{me} Adam souhaite donc que les gestionnaires suivent avec rigueur les règles qui sont déjà clairement établies en matière de langue de travail. En conclusion à ce chapitre, elle exprime un principe fondamental : « Rien ne remplacera l'exemple quotidien du leadership venant d'en haut, assorti de véritables mesures d'imputabilité. Créer des milieux de travail véritablement bilingues, c'est d'abord une question d'engagement professionnel et de respect mutuel. »

ÉDUCATION : DANS L'ATTENTE D'UN SOUFFLE NOUVEAU

Tous les parents anglophones et francophones vivant en situation minoritaire veulent que leurs enfants s'instruisent dans leur langue. Ils désirent aussi disposer des moyens et des outils qui permettront à leurs enfants d'obtenir des résultats comparables à ceux qui fréquentent les écoles de la majorité linguistique. La situation est loin d'être idéale et la commissaire s'en inquiète à juste titre.

Les progrès des négociations en vue de renouveler le protocole et les ententes bilatérales du Programme des langues officielles dans l'enseignement tardent. La question suivante se pose : qu'attend le gouvernement du Canada pour agir rapidement afin d'assurer la concertation indispensable de tous les ordres de gouvernement? M^{me} Adam réitère avec insistance l'importance pour les gouvernements de rendre des comptes annuellement en ce qui a trait aux résultats qui découlent des investissements du gouvernement du Canada. La commissaire se préoccupe notamment du plafonnement des inscriptions dans les écoles francophones et acadiennes et rappelle qu'il est urgent d'agir en conséquence. Elle revient à la charge et insiste sur la recommandation 5 du Rapport annuel 2002-2003 (recommandation 7, Rapport annuel 2003-2004).

RECOMMANDATIONS

La commissaire réitère la recommandation 5 du Rapport annuel 2002-2003 et recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- de renforcer l'exigence selon laquelle chaque ministre de l'Éducation des provinces doit produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif cible visé par l'article 23 de la *Charte*.

Notons que la commissaire se préoccupe également du développement des services pour la petite enfance et de l'accès à l'enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité. Elle suit de très près et évalue l'atteinte des objectifs définis dans le *Plan d'action pour les langues officielles* qui a

prévu de nouveaux investissements pour réaliser les initiatives qui ne font que démarrer. On a amorcé cinq projets-pilotes en services de garde. Malheureusement, le ministère du Développement social a fait peu de progrès en ce domaine.

Une enquête que la commissaire a menée sur les services offerts aux francophones de la Nouvelle-Écosse s'est achevée en 2004. Cette activité se situait dans le cadre de l'accord fédéral-provincial-territorial sur le développement de la petite enfance, en vigueur depuis 2001-2002. L'enquête a confirmé que le gouvernement du Canada ne s'était pas assuré que cette entente quinquennale contribue pleinement à l'épanouissement des communautés francophones, conformément à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

Le Rapport annuel présente quelques causes pour lesquelles la Cour suprême du Canada a rendu ou rendra des jugements dont :

- L'affaire *Doucet-Boudreau* de la Nouvelle-Écosse et le concept de réparation;
- L'affaire *Gosselin* et les parents du Québec qui revendiquent le droit de faire instruire leurs enfants dans les écoles de la minorité anglophone;
- L'affaire *Casimir* et les conditions d'admission à l'école anglaise au Québec.

La commissaire se réjouit que l'Institut français de l'Université de Regina verra bientôt le jour. Le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Saskatchewan et l'Université de Regina ont signé une entente de financement d'une durée de cinq ans qui permettra au nouvel Institut d'élaborer et d'administrer une programmation axée sur les besoins de la Saskatchewan.

En traitant de l'éducation, M^{me} Adam insiste de nouveau sur la coopération intergouvernementale et sur la consultation continue des citoyennes et des citoyens, conditions sine qua non au succès de la mise en œuvre du *Plan d'action sur les langues officielles*.

LA SANTÉ LINGUISTIQUE : COMMENT VA-T-ELLE ?

Tous les jours, les grands médias du pays nous rappellent que la santé est la plus importante des priorités pour l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens. Et l'accès à des soins de santé dans sa langue n'est pas moins prioritaire.

Qu'en est-il des langues officielles dans le domaine de la santé au sein des communautés minoritaires? Au début de 2004, le ministre de la Santé a confirmé l'octroi de fonds pour réaliser certaines initiatives dont celles-ci :

- En quatre ans, 27 millions de dollars ont été débloqués afin d'améliorer les services de santé primaires dispensés aux anglophones du Québec.
- La création, par Santé Canada, du Bureau d'appui aux communautés de langue officielle et la mise au point, par le Consortium national de formation en santé, d'ententes portant sur la formation de plus de 1 000 professionnels de la santé d'ici 2008.
- La Société Santé en français a instauré 17 réseaux régionaux de santé qui verront à la planification de services de santé pour les francophones.
- Un total de 6,3 millions de dollars, répartis sur une période de cinq ans, est consenti au programme Appui à la formation et au maintien en poste de professionnels de la santé dans les collectivités francophones en situation minoritaire.
- En 2003-2004, des sommes importantes ont été allouées à cinq maisons d'enseignement et au Consortium national de formation.

Voilà des initiatives qui, selon la commissaire, sont de très bon augure. Elle espère cependant que Santé Canada accélère le rythme de ses activités et poursuive sur sa lancée.

M^{me} Adam appuie les recommandations du Comité permanent sur les langues officielles qui s'adressaient aux Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC). Pour donner suite à ces recommandations, l'IRSC a nommé un champion des langues officielles et a organisé un atelier réunissant des intervenants en santé provenant des communautés minoritaires afin de déterminer les besoins et les lacunes en recherche dans ce domaine.

De nouveau, M^{me} Adam lance un appel aux instances provinciales concernées afin qu'elles élaborent des modèles de prestation de services qui correspondent le mieux possible aux situations respectives des communautés de langue officielle. Il faut en même temps poursuivre les efforts amorcés en vue d'établir des réseaux efficaces de formation et de perfectionnement des professionnels de la santé et déterminer des indicateurs de rendement fiables.

Le nouveau gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer notre système de santé. Il est impératif que les futures ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé respectent les besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire.

COMMUNAUTÉS MINORITAIRES : BESOIN D'UNE ÉCONOMIE STABLE

Le gouvernement du Canada met sur pied des programmes de développement des compétences et de développement économique essentiels pour que les communautés minoritaires demeurent des milieux économiquement viables sur tous les plans. En 1999, le ministère du Développement des ressources humaines créait le Fonds d'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire pour promouvoir leur développement économique. Deux comités sont chargés de la gestion des fonds et ont comme mandat de stimuler des initiatives économiques, de susciter

l'engagement des ministères participants (sept ministères et trois agences fédérales) et de promouvoir un effort concerté entre les divers participants.

En février 2004, le nouveau ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences annonçait son intention de revoir le mandat et les objectifs du Fonds d'appui et suspendait l'attribution des fonds pour une période indéterminée. Nul besoin de mentionner que cette décision semait le désarroi chez les intervenants

communautaires. Plusieurs projets ont été suspendus dans l'attente d'une décision du Ministère et de nouveau financement. Afin d'éviter certains échecs, le Ministère a établi un fonds transitoire couvrant la période se terminant le 31 mars 2005.

La commissaire souhaite que le gouvernement du Canada garantisse une politique horizontale et un financement stable et continu, sans quoi aucune communauté ne peut prospérer, surtout si la survie de ses projets est constamment menacée. M^{me} Adam rappelle qu'il est également important que les programmes d'employabilité soient renouvelés en raison du rôle primordial qu'ils jouent dans l'épanouissement des communautés. Elle suivra ce dossier de près et incitera les divers ministères et organismes qui ont des obligations à cet égard à assumer leurs responsabilités.

Le Rapport annuel donne quelques exemples de situations qui illustrent le non-respect de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dont les suivantes :

- L'Agence canadienne d'inspection des aliments : postes d'inspecteurs saisonniers de Shippagan, à Shediac;

- Le Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (Ontario) qui a déposé en 2004 un recours judiciaire contre Industrie Canada devant la Cour supérieure de l'Ontario;
- Les Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Sablon ont déposé une plainte auprès de la commissaire, soutenant qu'un moratoire imposé par Pêches et Océans Canada a un impact négatif sur la vitalité de la communauté anglophone de la Basse-Côte-Nord (Québec).

Par ailleurs, la commissaire félicite Industrie Canada d'avoir lancé plusieurs initiatives (dont vous trouverez la description dans le Rapport annuel) visant à améliorer l'accès à la formation et à augmenter la connectivité des communautés et leur participation à l'économie du savoir.



DOSSIER DE L'IMMIGRATION

L'immigration compte parmi les grands enjeux sociétaux qui intéressent la commissaire au plus haut point. Soulignons d'abord que le présent Rapport annuel aborde le défi que pose l'immigration sous l'angle particulier du déclin proportionnel de la population canadienne-française. En effet, la population francophone du Canada souhaite profiter de l'immigration qui contribue de manière significative au ressourcement démographique de l'ensemble du pays. Pour que ce ressourcement se produise, les provinces doivent se voir attribuer un nombre équitable d'immigrants et faciliter leur pleine intégration à la société et à l'économie.

Le Rapport annuel présente quelques données relatives aux efforts déployés pour attirer les nouveaux arrivants vers les communautés minoritaires de langue officielle. Le comité directeur de Citoyenneté et Immigration Canada-Communautés francophones en situation minoritaire a publié un cadre stratégique en novembre 2003. Cette ini-

tiative fait partie du Plan d'action grâce auquel on prévoit investir 9 millions de dollars sur une période cinq ans pour recruter et intégrer des immigrantes et des immigrants. Le cadre stratégique vise en outre à faire augmenter le pourcentage d'immigrants francophones qui s'établiront à l'extérieur du Québec de 3,1 p. 100 à 4,4 p. 100 d'ici 2008. Il importe également de favoriser la régionalisation de l'immigration francophone à l'extérieur des pôles d'attraction que représentent Toronto et Vancouver.

On se souviendra qu'en mai 2003, la commissaire et le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes avaient recommandé que les ententes permettant aux provinces de sélectionner un certain nombre d'immigrantes et d'immigrants selon leurs propres critères, contiennent une clause spécifique à la participation des communautés minoritaires. En effet, cette clause aurait prévu la participation des communautés minoritaires à la promotion, au recrutement et à l'intégration des nouveaux arrivants ayant

comme première langue officielle celle de la minorité. Les ententes signées avec le Manitoba, la Saskatchewan, la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse comprennent une telle clause. Citoyenneté et Immigration Canada se propose d'ajouter une clause semblable dans les ententes avec les autres provinces au moment de leur renégociation.

La commissaire a pris connaissance des difficultés se rapportant aux tests linguistiques que subissent les candidates et les candidats à l'immigration. L'accès inéquitable au test de français risquait de faire baisser le taux d'admission des immigrants d'expression française au Canada. Elle en a avisé Citoyenneté et Immigration Canada qui n'a pas tardé à prendre des mesures correctives :

- Les tests de français sont maintenant disponibles dans quelque 74 pays, et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, l'organisme responsable des tests de français, est en négociation avec 27 autres États pour qu'ils y soient offerts.

- On a déjà fait deux rappels formels aux missions canadiennes à l'étranger afin qu'elles se montrent flexibles en matière de délais.
- Une étude de Citoyenneté et Immigration Canada, intitulée *Disponibilité et coûts des tests de langue*, confirme que les coûts des tests d'évaluation des connaissances en langue française et anglaise sont comparables.

Ces progrès prouvent que Citoyenneté et Immigration Canada travaille assidûment à augmenter le nombre de centres d'évaluation linguistique.

Si le gouvernement du Canada croit sérieusement que l'immigration est l'une des pierres angulaires de la croissance démographique du Canada, il fera en sorte qu'elle favorise équitablement le développement des deux collectivités linguistiques du pays.

LA PORTÉE DES DROITS LINGUISTIQUES

En se penchant sur l'état des langues officielles dans les tribunaux fédéraux, le Rapport annuel met en relief l'importance des droits linguistiques de la citoyenne et du citoyen canadiens. Comme on le sait, toute personne engagée dans un recours judiciaire devant les tribunaux du Canada a le droit d'être entendue et comprise dans la langue officielle de son choix.

À la suite d'un jugement de la Cour fédérale prononcé en 2001, le gouvernement du Canada a prévu, dans le *Plan d'action pour les langues officielles*, un investissement de 24 millions de dollars sur cinq ans afin de faire respecter les obligations linguistiques de la population canadienne. La Cour avait alors réaffirmé le droit de celles et ceux qui reçoivent une contravention fédérale :

- d'obtenir du personnel judiciaire des services dans la langue officielle de leur choix;
- d'obtenir leur procès dans la langue officielle de leur choix, partout au pays.



Depuis ce jugement, et conformément à l'engagement pris dans le Plan d'action, le ministère de la Justice a posé un geste d'importance capitale pour les citoyens du Manitoba. En effet, il a conclu avec cette province, une entente qui :

- permet à toutes et à tous d'avoir accès à des services en français de la part du personnel judiciaire dans les districts de Selkirk, Steinbach et Winnipeg;
- prévoit la création de points de service où les citoyens pourront enregistrer un plaidoyer de culpabilité ou de non-culpabilité relatif à des contraventions à des lois fédérales et recevoir des services dans la langue officielle de leur choix.

La commissaire rappelle au ministère de la Justice qu'il doit maintenant accélérer la cadence afin de revoir, dans des délais raisonnables, les ententes avec les provinces du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, du Québec et de l'Île-du-Prince-Édouard et de conclure des ententes avec les autres provinces et territoires.

La pénurie de juges bilingues rend pénible l'accès à la justice en français. La nomination récente, à Windsor et à Welland (Ontario), de juges unilingues anglophones en remplacement de juges bilingues marque un net recul qui risque de compromettre les droits des citoyens en matière de justice.

La commissaire souhaite que le gouvernement du Canada entreprenne une révision du processus de nomination des juges des cours supérieures ainsi que des tribunaux fédéraux et accorde plus d'importance à la compétence linguistique comme critère de sélection. Le Rapport annuel souligne que le ministère de la Justice a constitué un comité consultatif auprès des principaux organismes porte-parole des communautés minoritaires de langue officielle et deux sous-comités, l'un sur l'accès à la justice et l'autre sur la partie VII de la *Loi*, comme il s'était engagé à le faire dans le Plan d'action.

Il est impératif qu'au cours de la prochaine année, le gouvernement du Canada fasse preuve d'un leadership encore plus vigilant dans tout ce qui touche les langues officielles et que son action aboutisse à des résultats importants et durables.

UNE DUALITÉ LINGUISTIQUE À RÉINVENTER SANS CESSER

La vitalité de la dualité linguistique touche tous les Canadiens et toutes les Canadiennes. Le Rapport annuel présente des signes fort encourageants attestant de leur appui au bilinguisme qui est demeuré élevé et relativement stable depuis une quinzaine d'années. (Les données qu'on trouve au chapitre cinq sont tirées d'un article d'Andrew Parkin et André Turcotte intitulé *Le bilinguisme appartient-il au passé ou à l'avenir?* Cet article a paru en 2004 dans le numéro 13 des Cahiers du CRIC - Centre de recherche et d'information sur le Canada.) En voici quelques extraits :

- 77 p. 100 des Canadiens estiment important de préserver le français et l'anglais comme langues officielles;
- 8 citoyens sur 10 sont d'accord pour dire que tous les Canadiens devraient avoir le droit d'obtenir des services du gouvernement du Canada en français ou en anglais;

- plus de 8 anglophones sur 10 considèrent qu'il est important pour leurs enfants d'apprendre une autre langue et les trois quarts pensent que ce devrait être le français;
- une forte majorité de Canadiens (8 sur 10) estiment qu'au Canada, le fait de parler le français et l'anglais augmente les chances de trouver un bon emploi;
- un élève sur quatre (24 p. 100) peut parler les deux langues officielles à la fin de ses études secondaires, soit deux fois plus qu'en 1971 (13 p. 100). Un Canadien sur quatre âgé de 15 à 29 ans se dit bilingue.

Pour la commissaire, cet appui ne s'est pas encore suffisamment manifesté dans la réalité. Par exemple, depuis 1990, les inscriptions en immersion française stagnent et il en va de même pour les inscriptions aux programmes de français et d'anglais langue seconde.

Dans le Rapport annuel, on donne un compte-rendu détaillé du symposium « Vision et défis au 21^e siècle » tenu en mars 2004, à Toronto. Le numéro d'INFOACTION de juillet 2004 vous en a présenté les faits saillants. Toutefois, nous croyons opportun de partager quelques données qui ont nourri la réflexion des participantes et des participants au symposium :

Selon un nouveau sondage, plus de la moitié des chefs d'entreprises canadiens estiment que les personnes parlant plus d'une langue ont plus de facilité à se trouver un emploi.

- En outre, 47 p. 100 des gens d'affaires interrogés par COMPAS Inc. dans le cadre d'un sondage réalisé pour le *Financial Post* ont indiqué que les personnes qui maîtrisent une deuxième langue sont plus ouverts sur le monde.
- Selon les résultats du sondage réalisé du 26 au 28 novembre, les chefs d'entreprises accordent de l'importance aux compétences linguistiques au moment de l'embauche.
- Parmi les personnes interrogées, seulement 16 p. 100 ont indiqué que le bilinguisme français et anglais ne constituerait pas un atout chez un éventuel employé; les autres répondants lui ont accordé une utilité plus ou moins grande.
- « La bonne nouvelle, c'est que les entreprises considèrent les compétences en langue seconde – plus particulièrement en français langue seconde – utiles », a indiqué Tamara Gottlieb, porte-parole de COMPAS.
- Pour les chefs d'entreprises, si vous connaissez plus d'une langue, « vous aurez des chances accrues de vous trouver un emploi et vous trouverez un emploi mieux rémunéré », a précisé M^{me} Gottlieb.

(Source : Wojtek Dabrowski, *Financial Post*, 1^{er} décembre 2003, p. FP02.)

Il est clair que les Canadiennes et les Canadiens croient que la dualité linguistique est une des valeurs fondamentales de notre identité. Malheureusement, cet appui n'est pas ancré aussi solidement qu'on le souhaiterait. La commissaire aimerait que le gouvernement du Canada et ses partenaires élaborent une stratégie concertée pour mieux faire comprendre et apprécier les objectifs de la politique linguistique canadienne.

Comme le fait remarquer M^{me} Adam, « le Canada a su se forger une identité et maintenir sa cohésion parce qu'il s'est uni autour de valeurs communes dans le respect des différences. » Il a mis en valeur notre triple identité (autochtone, francophone et anglophone) fondée sur la tolérance et la souplesse nécessaires pour accueillir les autres et cohabiter en harmonie. En conclusion à ce chapitre, la commissaire laisse la parole à la très honorable Beverley McLachlin : « La dualité linguistique fait partie de l'identité canadienne, et est enracinée dans notre histoire. Mais cette histoire appartient à tous les Canadiens et Canadiennes et pas seulement à ceux et celles dont les ancêtres sont arrivés ici au 17^e ou au 18^e siècle. Pour qu'elle soit appropriée comme source d'identité nationale, cette histoire doit prendre un sens pour les nouveaux arrivants. L'identité canadienne est constamment réinventée, dans une tentative de réconcilier la mémoire et le présent. »

(Source : Allocution prononcée par la juge en chef du Canada dans le cadre des Conférences J. Fernand Landry 2004 et intitulée *Dualité linguistique et pluralisme*, Moncton, le 8 mars 2004.)



LE TRAITEMENT DES PLAINTES : UNE PRIORITÉ

En tant qu'ombudsman, le commissaire reçoit et règle des plaintes et mène des enquêtes. Elle propose ensuite des solutions en vue de faire respecter davantage la *Loi sur les langues officielles*. En travaillant étroitement avec les institutions fédérales, le Commissariat veut inciter ces dernières à raccourcir la distance psychologique qui sépare le gouvernement de la citoyenne et du citoyen. M^{me} Adam et son équipe ont également trouvé comment améliorer le processus de traitement des plaintes en révisant et améliorant les normes des services, en identifiant au point d'entrée les plaintes à résolution rapide et en identifiant des pistes d'amélioration du système informatique.

QUÉLQUES CHIFFRES SUR LES PLAINTES DÉPOSÉES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

- Le Commissariat a reçu 1 031 plaintes, ce qui représente un recul de 23 p. 100 par rapport à l'année dernière.

- Près de 74 p. 100 (761) des plaintes déposées étaient recevables, soit environ le même pourcentage que les années précédentes.
- La grande majorité des plaintes (86 p. 100) provenaient des francophones.
- Le nombre de plaintes déposées par des anglophones a diminué de 52 p. 100, passant de 305 à 145 en 2003-2004. (En 2002-2003, plus d'une centaine de plaintes provenaient d'anglophones et portaient sur des bulletins météorologiques bilingues diffusés par Environnement Canada. Ces plaintes n'étaient pas fondées.)

Le nombre de plaintes déposées en personne a chuté constamment au cours des dernières années. Par contre, le nombre de plaintes transmises par l'Internet ne cesse d'augmenter. Elles représentent environ 10 p. 100 de toutes les plaintes reçues.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR PROVINCE ET TERRITOIRE ET PAR GRANDE CATÉGORIE

Province/Territoire	Plaintes recevables	Services au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Promotion du français et de l'anglais	Participation équitable	Autre
Terre-Neuve-et-Labrador	4	4	0	0	0	0	0
Île-du-Prince-Édouard	31	28	0	3	0	0	0
Nouvelle-Écosse	58	36	5	3	1	1	12
Nouveau-Brunswick	59	30	12	7	3	6	1
Québec	74	41	21	2	6	3	1
Région de la capitale nationale (Québec)	57	14	15	28	0	0	0
Région de la capitale nationale (Ontario)	230	118	61	25	13	12	1
Ontario	113	91	10	2	3	7	0
Manitoba	32	21	0	7	1	1	2
Saskatchewan	21	18	1	0	2	0	0
Alberta	35	31	1	2	1	0	0
Colombie-Britannique	31	26	2	0	0	2	1
Yukon	4	3	0	0	0	1	0
Territoires du Nord-Ouest	2	1	0	0	1	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0
Étranger	10	8	0	0	2	0	0
TOTAL	761	470	128	79	33	33	18

QU'EN EST-IL DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS?

- Le nombre de demandes de renseignements a doublé, passant de 516 à 994.
- Le nombre de ces demandes provenant d'anglophones est passé de 175 en 2002-2003 à 539 en 2003-2004. C'est une majoration de 208 p. 100.
- Les demandes provenant des francophones se sont accrues de 33 p. 100.

POURQUOI Y A-T-IL MOINS DE PLAINTES?

Selon le Rapport annuel, la baisse du nombre de plaintes constatée cette année est essentiellement attribuable à une diminution du nombre de plaintes relatives à la langue de service pour les raisons suivantes :

- moins de plaintes contre Air Canada qui est en cours de restructuration;

- moins de plaintes provenant d'anglophones (pour les raisons évoquées plus haut);
- la citoyenne et le citoyen connaissent mal leurs droits linguistiques;
- la lassitude des plaignants et des plaignants à l'égard des institutions qui ne parviennent pas à régler les problèmes récurrents.

La commissaire rappelle que même si la citoyenne et le citoyen n'aiment habituellement pas porter plainte, ils doivent néanmoins continuer à croire que leurs protestations ne seront pas un simple coup d'épée dans l'eau, mais « qu'elles contribueront à faire progresser la notion d'égalité du français et de l'anglais dans les institutions fédérales et dans la société canadienne. » Elle répète que la plainte demeure un élément essentiel de l'évolution du bilinguisme au Canada à titre de catalyseur du changement.

INSTITUTIONS AYANT FAIT L'OBJET DE 15 PLAINTES RECEVABLES ET PLUS EN 2003-2004 ET SITUATION DE CES PLAINTES

Ministère/ Institution	Total des plaintes recevables 2003-2004	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction
Société canadienne des postes	66	34	13	19
Développement des ressources humaines Canada	64	30	5	29
Air Canada	58	10	3	45
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	55	11	5	39
Ministère de la Défense nationale	45	6	4	35
Agence des douanes et du revenu du Canada	44	14	4	26
Gendarmerie royale du Canada	27	11	1	15
Société Radio-Canada	24	6	1	17
CORCAN	21	0	3	18
Santé Canada	18	7	1	10
TOTAL	422	129	40	253

UN SAVOIR-FAIRE QUI S'EXPORTE

L'aménagement linguistique, c'est-à-dire la façon dont le Canada fait respecter les droits linguistiques, inspire plusieurs États multilingues. On consulte souvent le Commissariat aux langues officielles en raison de son expertise dans ce domaine. En voici quelques exemples :

LE SRI LANKA

Ce pays compte 11 langues officielles. En septembre 2003, à la demande de l'Agence canadienne de développement international (ACDI), le Commissariat a coordonné la visite d'une délégation formée de membres de la Commission des langues officielles de ce pays. Les délégués ont été particulièrement impressionnés par l'infrastructure d'appui relative à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et le rôle joué par le Commissariat à titre d'ombudsman, autant que par les activités de promotion.

LA RÉPUBLIQUE POPULAIRE DE CHINE

À la demande du gouvernement sri-lankais et grâce à un programme de l'ACDI, le Commissariat a mené une mission dans ce pays en juin 2003. Le Sri Lanka compte environ 20 millions d'habitants, dont 75 p. 100 parlent le cinghalais et 25 p. 100 le tamoul. Ces deux langues sont officielles depuis 1987.

L'intervention du Commissariat portait sur les capacités administratives de la Commission des langues officielles de ce pays et du ministère responsable de la mise en œuvre des politiques linguistiques.

LA RÉPUBLIQUE POPULAIRE DE CHINE

Le Commissariat a reçu dernièrement une délégation de la République populaire de Chine. L'objet de sa mission exploratoire était d'obtenir de l'information et d'observer, sur le terrain, l'approche canadienne en matière d'aménagement linguistique.

La République populaire de Chine, qui compte une population d'un milliard d'habitants, regroupe au moins 70 millions de personnes qui parlent une quinzaine de langues minoritaires. Ces langues minoritaires sont l'outil de communication de minorités comptant entre 10 000 et un million de personnes. Dans ce contexte, les droits linguistiques et la gestion de la diversité sont des enjeux d'envergure nationale et l'expérience canadienne représente un grand intérêt.

L'ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

La commissaire a occupé, jusqu'en octobre 2003, un des deux postes de vice-présidence de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, l'organisme qui regroupe une quarantaine d'ombudsmans et médiateurs. Au cours de la dernière année, elle a assuré la coordination des statuts de l'Association.

M^{me} Adam est heureuse de partager l'expérience canadienne d'aménagement linguistique qui est unique au monde.



UNE COLLABORATION ESSENTIELLE

Depuis son entrée en fonction, la commissaire considère comme essentielle la collaboration avec les parlementaires, en particulier les membres des comités de la Chambre des communes et du Sénat. Ces derniers ont donné l'exemple d'une volonté ferme d'assurer la progression vers l'égalité des deux langues officielles, une tâche qui n'est pas facile à accomplir quand le gouvernement a déjà beaucoup de pain sur la planche.

En 2003-2004, la commissaire a comparu à huit reprises devant les comités parlementaires des deux chambres :

- devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes relativement,
- à son Rapport annuel 2002-2003;

- aux responsabilités fédérales en matière de santé pour les communautés minoritaires de langue officielle;
- à la langue de travail;
- au Budget principal des dépenses 2004-2005,
- devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat en ce qui concerne,
- son Rapport sur les plans et priorités;
- le *Plan d'action pour les langues officielles*;
- le projet de loi S-11 visant à modifier la *Loi sur les langues officielles* pour clarifier la portée de la partie VII;
- le bilan des activités du Commissariat.

Elle a également recommandé au Comité permanent des finances nationales du Sénat des amendements au projet de loi C-25 concernant la modernisation de la fonction publique.

UN FLORILÈGE DE CHAMPIONS

Les Champions des 10 langues officielles ont été élus à l'occasion de la Journée des langues officielles (JLO) 2004. Ils ont été élus par un jury composé de membres des communautés linguistiques et de représentants des médias. Les Champions des 10 langues officielles ont été élus pour leur contribution à la promotion des langues officielles. Le Rapport annuel 2003-2004 du Commissariat des langues officielles a été remis aux auteurs de ce florilège. Les Champions des 10 langues officielles ont été élus pour leur contribution à la promotion des langues officielles.

PRIX LÉON DU LEADERSHIP - 2004

Michel Dorais, sous-ministre à Citoyenneté et Immigration a reçu le Prix Léon du leadership pour l'année 2003-2004. Ce dirigeant a fait preuve d'un leadership remarquable ainsi qu'*INFOACTION* en a déjà fait état. En décernant le Prix Léon à M. Dorais, la commissaire salue un agent de changement dont le leadership en matière de langues officielles sur le terrain a fait une réelle différence au sein de la société canadienne.

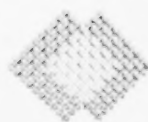


Prix du Chef de la fonction publique pour les langues officielles 2003-2004

Ce prix, institué par le greffier du Conseil privé, souligne le travail des fonctionnaires qui contribuent de façon insigne à la société canadienne. En décembre 2003, ce Prix a été remis pour la première fois à l'Équipe de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* de la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien.

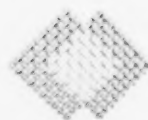
Aux yeux de la commissaire, cette initiative a fourni aux communautés francophones un outil durable qui renforcera leur vitalité économique tout en servant de modèle à d'autres ministères fédéraux.

Le Regroupement des pêcheurs professionnels



Pêches et Océans a mis sur pied un projet-pilote de mentorat linguistique qui a remporté un vif succès principalement parce qu'il répondait à un besoin exprimé par le Regroupement des pêcheurs professionnels du sud de la Gaspésie. L'initiative a mis en valeur l'expérience et les connaissances des pêcheurs anglophones gaspésiens et leur a permis de les partager avec des représentants d'associations de pêcheurs et des fonctionnaires fédéraux désireux d'améliorer leur capacité d'interagir oralement en anglais. Le mentorat linguistique a servi de levier pour améliorer les compétences en langue seconde des divers intervenants. Une soixantaine de participants francophones et anglophones se sont rencontrés une fois par semaine pendant plusieurs mois pour parfaire leurs connaissances en langue seconde. Le projet a rapproché les deux communautés linguistiques.

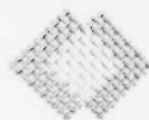
La région du Nouveau-Brunswick de l'APECA



La région du Nouveau-Brunswick de l'APECA, sous la direction de M. Brian Dick, vice-président régional, a mis sur pied un programme de mentorat permettant aux employés anglophones de maintenir et d'améliorer leurs connaissances du français oral et écrit. Le programme a connu beaucoup de succès. Plus de 30 équipes

s'y sont inscrites. Quiz, jeux linguistiques, échanges, réunions de gestion, exercices variés, activités socioculturelles sont autant de moyens qui ont contribué à augmenter le niveau de bilinguisme au travail.

L'Edmonton Public School District



L'Edmonton Public School District, de concert avec la Commission de la fonction publique fédérale, a réussi à faire augmenter les inscriptions des élèves dans les classes d'immersion de près de 30 p. 100 en une seule année. *INFOACTION* vous a déjà présenté ce projet-pilote de trois ans qui permet à la Commission de la fonction publique d'établir des maintenant le potentiel linguistique des jeunes de l'Ouest.

Le gouvernement de la Saskatchewan



En janvier 2003, l'Assemblée communautaire fransaskoise a établi un dialogue avec le gouvernement de cette province par le biais d'un comité mixte de liaison sur les services de langue française. Ce comité a par la suite recommandé l'adoption d'une politique linguistique sur les services en français. En septembre de la même année, le Cabinet du gouvernement de la Saskatchewan a adopté une politique qui servira à encadrer ses ministères, agences et sociétés d'État lui permettant d'offrir un plus grand nombre de services en français. Cette politique reconnaît le principe de la dualité linguistique et la notion d'offre active. Un pas dans la bonne direction s'il en est un!

Le Manitoba a inauguré, au mois de février 2004, un centre d'appels Info-Santé pour les francophones de la province.



Le Manitoba a inauguré, au mois de février 2004, un centre d'appels Info-Santé pour les francophones de la province. Accessible 24 heures sur 24, ce service est assuré par cinq infirmières pour le plus grand bien des francophones.



En septembre 2003, l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) signait avec la Police provinciale de l'Ontario, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario et l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes une entente historique sur la prestation des services en français. En vertu de cette entente, la Police provinciale s'engage à définir, mesurer et consigner en dossier la prestation de services en français. En plus de diverses démarches en voie de planification, le Bureau des ressources humaines devra mettre en place des initiatives de recrutement répondant aux exigences de la prestation des services en français.



Cette institution poursuit ses efforts en vue d'améliorer les services de santé qu'elle offre à la clientèle d'expression anglaise de l'Estrie. Le CHUS a embauché un agent de liaison responsable de la communication avec la communauté anglophone. Il a aussi traduit en anglais de nombreux documents pour mieux renseigner cette communauté sur les soins de santé qui lui sont offerts. Il a organisé des cours d'anglais langue seconde suivis par plus de 400 employés durant leurs temps libres. Enfin, il a invité un grand nombre de bénévoles anglophones à lui prêter main-forte et à assurer la liaison avec la communauté.



Tout au long de l'année qui marque le 400^e anniversaire de l'Acadie, des événements de grande envergure se déroulent un peu partout dans la province. Pour l'occasion, la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse a dévoilé un projet de signalisation routière et de promotion touristique. Chacune des régions acadiennes a été clairement désignée le long des principales routes de la province. Des stands situés dans 17 centres de renseignements touristiques présentent les régions acadiennes et l'ensemble du produit touristique.

Le ministère du Tourisme, de la Culture et des Affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Société d'expansion du Cap-Bréton et le ministère du Patrimoine canadien ont coopéré à la réalisation du projet.



Le groupe Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador a lancé en 2004 une initiative appelée *Parlons français* afin d'encourager les fonctionnaires fédéraux anglophones de la province à utiliser le français qu'ils ont appris. Le volet *Parlons français* invite les personnes intéressées à porter, durant certaines heures de la semaine ou durant une journée entière, un écusson les identifiant et les encourageant à parler français entre eux. Un deuxième volet *Parlons français* ici, comprend des contacts organisés qui se déroulent deux fois par semaine à l'heure du déjeuner pour échanger dans un cadre informel.



À la suite d'une étude du Commissariat intitulée *Les langues officielles sur Internet : les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales*, l'ambassade des États-Unis au Canada dévoilait, en novembre 2003, le volet en langue française de son site Web. Cette excellente initiative montre bien le respect que l'ambassade accorde à la dualité linguistique du Canada et son désir d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens des services dans les deux langues officielles.

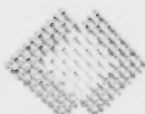


SERVICES EN FRANÇAIS POUR LA VIE DES MUNICIPALITÉS DE L'ONTARIO



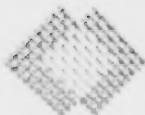
En septembre 2003, l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) signait avec la Police provinciale de l'Ontario, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario et l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes une entente historique sur la prestation des services en français. En vertu de cette entente, la Police provinciale s'engage à définir, mesurer et consigner en dossier la prestation de services en français. En plus de diverses démarches en voie de planification, le Bureau des ressources humaines devra mettre en place des initiatives de recrutement répondant aux exigences de la prestation des services en français.

CHUS DE L'ESTRIE : UN AGENT DE LIAISON



Cette institution poursuit ses efforts en vue d'améliorer les services de santé qu'elle offre à la clientèle d'expression anglaise de l'Estrie. Le CHUS a embauché un agent de liaison responsable de la communication avec la communauté anglophone. Il a aussi traduit en anglais de nombreux documents pour mieux renseigner cette communauté sur les soins de santé qui lui sont offerts. Il a organisé des cours d'anglais langue seconde suivis par plus de 400 employés durant leurs temps libres. Enfin, il a invité un grand nombre de bénévoles anglophones à lui prêter main-forte et à assurer la liaison avec la communauté.

ROUTE ACADIENNE : SERVICE DE L'EST



Tout au long de l'année qui marque le 400^e anniversaire de l'Acadie, des événements de grande envergure se déroulent un peu partout dans la province. Pour l'occasion, la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse a dévoilé un projet de signalisation routière et de promotion touristique. Chacune des régions acadiennes a été clairement désignée le long des principales routes de la province. Des stands situés dans 17 centres de renseignements touristiques présentent les régions acadiennes et l'ensemble du produit touristique.

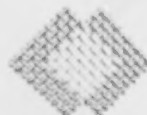
Le ministère du Tourisme, de la Culture et des Affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Société d'expansion du Cap-Breton et le ministère du Patrimoine canadien ont coopéré à la réalisation du projet.

LE GROUPE FUTURE LEADERS NETWORK



Le groupe Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador a lancé en 2004 une initiative appelée *Parlons* afin d'encourager les fonctionnaires fédéraux anglophones de la province à utiliser le français qu'ils ont appris. Le volet *Parlons français* invite les personnes intéressées à porter, durant certaines heures de la semaine ou durant une journée entière, un écusson les identifiant et les encourageant à parler français entre eux. Un deuxième volet *Parlons français ici*, comprend des contacts organisés qui se déroulent deux fois par semaine à l'heure du déjeuner pour échanger dans un cadre informel.

COMMISSARIAT DES ÉTATS-UNIS



À la suite d'une étude du Commissariat intitulée *Les langues officielles sur Internet : les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales*, l'ambassade des États-Unis au Canada dévoilait, en novembre 2003, le volet en langue française de son site Web. Cette excellente initiative montre bien le respect que l'ambassade accorde à la dualité linguistique du Canada et son désir d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens des services dans les deux langues officielles.



LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

RECOMMANDATION 5

La commissaire recommande au président du Conseil du Trésor :

- de compléter dans les meilleurs délais la révision des autres politiques en matière de langues officielles.

RECOMMANDATION 6

La commissaire recommande au gouvernement :

- de clarifier par voie législative ou réglementaire la portée juridique de la partie VII en précisant à la fois son caractère obligatoire et les modalités de sa mise en œuvre par les institutions fédérales aux termes de l'article 41 de la *Loi*.

RECOMMANDATION 7

La commissaire recommande au gouvernement :

- de maintenir, dans le contexte de la revue des dépenses, les ressources allouées au Programme des langues officielles dans son ensemble.

RECOMMANDATION 8

Comme ce cadre de responsabilisation jouera un rôle important dans la désignation des secteurs, et afin de changer la culture organisationnelle qui met l'accent sur les processus plutôt que sur les résultats, la commissaire recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor :

- de renforcer le cadre de responsabilisation de la gestion.
 - en le revoyant pour mettre l'accent sur l'importance des langues officielles lorsqu'il est question de services axés sur les citoyens au niveau des résultats dans les indicateurs de rendement;
 - en élaborant des critères très explicites de rendement en matière de langues officielles.

RECOMMANDATION 9

Afin de renforcer l'obligation de rendre compte des gestionnaires à l'égard de la mise en œuvre de la *Loi* et de mieux sensibiliser les fonctionnaires à l'importance du respect des droits linguistiques du public, la commissaire recommande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada :

- de mettre en place des mécanismes efficaces d'évaluation axés sur les résultats et de formation appropriée du personnel,
 - en menant davantage de vérifications sur la mise en œuvre de la *Loi* dans les institutions;
 - en exigeant que les institutions fassent elles-mêmes des vérifications internes;
 - en s'assurant que le personnel sera mieux formé en insistant sur le respect des droits linguistiques comme étant avant tout une question de respect du citoyen et de la citoyenne.

RECOMMANDATION 6

La commissaire recommande à Transports Canada :

- de faire adopter les amendements législatifs nécessaires afin que les droits linguistiques du public voyageur et du personnel d'Air Canada soient protégés et maintenus, quelle que soit la nature des modifications apportées dans la structure et l'organisation de l'industrie du transport aérien.

RECOMMANDATION 7

La commissaire réitère la recommandation 5 du Rapport annuel 2002-2003 et recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- de renforcer l'exigence selon laquelle chaque ministre de l'Éducation des provinces doit produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif cible visé par l'article 23 de la *Charte*.

RECOMMANDATION 8

La commissaire réitère sa recommandation de 2002-2003 au ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé qui doivent leur être offerts dans leur langue.

RECOMMANDATIONS

La commissaire recommande au Bureau du Conseil privé :

- de réexaminer le processus de nomination des juges des cours supérieures et des tribunaux fédéraux afin de doter ceux-ci d'une capacité bilingue adéquate.

RECOMMANDATIONS DE

Afin de mieux ancrer la dualité linguistique dans la société canadienne, la commissaire recommande

à Patrimoine canadien :

- d'accorder une plus grande importance au volet de la promotion de la dualité linguistique, notamment en fournissant l'orientation nécessaire aux institutions afin qu'elles définissent des activités liées à cet aspect de la partie VII et d'évaluer l'efficacité de ses programmes liés à la promotion de la dualité linguistique et d'y apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant;

RECOMMANDATIONS À

aux institutions fédérales :

- prioritairement à celles qui doivent élaborer un plan pour la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qu'elles y incluent des initiatives valorisant la dualité linguistique et qu'elles en rendent compte à Patrimoine canadien.

